

Poglavlje 1.

OPŠTI ASPEKTI RUKOVOĐENJA I MENADŽMENTA U SESTRINSTVU.....	31
Sestrinstvo i menadžment organizacija	31
Obrazovanje sestara za potrebe menadžmenta	32
Definisanje menadžmenta	35
Razlike između rukovođenja i menadžerstva	36
Istorijski razvoj teorije menadžmenta	38
Funkcije menadžmenta.....	45
Integracija sestrinskog i menadžmentskog procesa.....	47

Poglavlje 2.

VOĐSTVO (LEADERSHIP) LIDERSTVO	51
Pojam i suština rukovođenja.....	51
Istraživanja i teorije liderstva	53
Istraživanja osobina, crta i karakteristika liderstva (teorija o velikom čoveku)	53
Teorije ponašanja	54
Liderski stil i radna situacija	57
Liderstvo zavisno od zrelosti sledbenika (teorija životnog ciklusa) ...	59
Kontigencijska teorija.....	60
Transformaciono liderstvo	61
Karakteristike savremenih lidera sestrinstva	63

Rukovođenje i menadžment za budućnost sestrinstva	64
Principi rada uspešnog rukovodioca.....	66
DONOŠENJE ODLUKA I REŠAVANJE PROBLEMA	69
Opšti pojam u definisanju odluka, rešavanju problema i kritičkog načina mišljenja	69
Modeli za rešavanje problema i donošenje odluka	70
Vrste odluka i stil odlučivanja.....	73
Dobre i loše navike u donošenju odluka	77
Menadžerski stil donošenja odluka	78
Tehnologija menadžmentskog donošenja odluka.....	80
MOTIVACIJA.....	87
Definicija i značaj motivacije.....	87
Sestre lideri u podsticanju motivacije	89
Teorije motivacije.....	92
Tradicionalni model	92
Model humanih odnosa	93
Model humanih resursa	93
Herzbergova hijerarhijska teorija	94
Teorija McClelland-a (koncept uspeh učinak)	95
McGregorova teorija x/y	96
Strategije za kreiranje atmosfere koja motiviše	98
KONFLIKT	100
Menadžment konflikta.....	100
Opšti pojam konflikta u organizaciji sestrinske službe	100
Definicije i vrste konflikta.....	100
Pozitivni i negativni aspekti konflikta na radnom mestu	102
Načini rešavanja konflikta.....	104
Konflikti na nivou radne jedinice.....	108
Destruktivne taktike pregovaranja.....	109
Pregled situacija koje su pogodne za primenu pojedinih strategija za razrešavanje konflikta	112
KOMUNIKACIJA U ORGANIZACIJI SESTRINSKE SLUŽBE.116	
Značaj komunikacije	116

Definicije komunikacije	116
Komunikacija u organizaciji / ustanovi	117
Organizacione strategije komunikacije	119
Komunikacioni proces.....	122
Komunikaciona mreža.....	124
Način komunikacije i jasnoća.....	125
Pisana komunikacija u okviru organizacije	126
Interpersonalna komunikacija	127
Grupna komunikacija	130
Pouzdana komunikacija.....	132
Umeće slušanja.....	134
Javni nastupi sestre menadžera.....	135
Uticaj informacione tehnologije na komunikaciju u organizaciji	137

Poglavlje 3.

KADROVSKA FUNKCIJA I KADROVSKA POLITIKA.....	143
Značaj kadrovske funkcije u sestrinstvu	143
Planiranje kadrova za zdravstvenu negu	144
Elementi procesa planiranja kadrova za zdravstvenu negu	145
Dinamika zapošljavanja sestara.....	146
Prijem sestara i etape prijema.....	148
Proces prijema sestara	149
Projekat oglasa	150
Provera – pregled dosijea kandidata.....	150
Selekcija	151
Obavljanje intervjuja – razgovora	151
Moguća ograničenja u primeni intervjuja.....	152
Korišćenje timskog pristupa.....	152
Razrada strukturisanog intervjuja za klasifikaciju svakog posla.....	153
Metodi koji pomažu da se postignu ciljevi intervjuja	155
Planiranje, sprovođenje i kontrola intervjuja.....	155
Testiranje pre zapošljavanja	157

Medicinski pregled	158
Finalna selekcija.....	158
UVODENJE U POSAO I INTEGRACIJA	
NOVOPRIMLJENIH SESTARA	159
Upoznavanje i orijentacija.....	159
Opšti pojam integracije	160
Stadijumi razvoja novoprimiteljenih sestara (teorija životnog ciklusa).....	161
Prevazilaženje nedostataka motivacije u prilagođavanju sestara	163
OBUKA/EDUKACIJA SESTARA	165
Odgovornost odeljenja za edukaciju kadrova	165
Teorije učenja.....	166
Podučavanje kao strategija	168
Procenjivanje potreba za razvoj osoblja	168
Zadovoljavanje edukativnih potreba kod različitih kulturoloških obrazaca ponašanja	169
Evaluacija aktivnosti za razvoj osoblja	170
Mentor kao model uloge novoprimiteljenih sestara	171

Poglavlje 4.

ORGANIZACIJA SESTRINSKE SLUŽBE.....	175
Definisane i značaj organizovanja.....	175
Organizaciona teorija	176
Organizaciona struktura	179
Komponente organizacione strukture.....	181
Organizaciona šema	181
Vrste organizacionih struktura	182
Podela rada – nivoi menadžera sestara	185
Donošenje odluka u okviru organizacione hijerarhije sestrinske službe.....	189
Ograničenost organizacionih šema.....	191
Organizaciona kultura	193

Vrste kulture	194
Karakteristike skladnih i neskladnih kultura (Filleger, 1993)	196
Procena organizacione kulture	197
Modeli savremene organizacije sestrinske službe	199
Značaj decentralizacije u organizovanju sestrinske službe	199
Podeljeno upravljanje – organizacioni dizajni 21. veka	200
Organizaciona efikasnost	203
AUTORITET I MOĆ U ORGANIZACIJI	
SLUŽBE ZDRAVSTVENE NEGE.....	205
Opšti pojam i definicija moći i autoriteta	205
Razumevanje moći	206
Tipovi moći	207
Kako premostiti jaz između autoriteta i moći	208
Izgradnja lične – personalne moći	211
Politika moći	214
Razumevanje "politike moći" u organizaciji	216
RASPODELA (DELEGIRANJE) ODGOVORNOSTI U	
ORGANIZACIJI I SLUŽBI ZDRAVSTVENE NEGE	220
Opšti pojam i definicija	220
Najčešće greške pri delegiranju	221
Delegiranje kao funkcija profesionalnog sestrinstva	224
ORGANIZOVANJE NEGE PACIJENATA	225
Organizacija nege pacijenata	225
Modeli za organizovanje nege pacijenata	226
Timsko sestrinstvo (timska nega)	226
Primarno sestrinstvo (Primary nursing) model primarne nege	228
Menadžment slučaja (Case managment)	230
Selekcija optimalnog modusa organizovanja nege pacijenata	232

Poglavlje 5.

PLANIRANJE U SESTRINSTVU.....	235
Definicija i značaj planiranja	235

Operativno i stratejsko planiranje	236
Hijerarhija planiranja.....	237
Definicija misije, filozofije politike, procedura i pravila u organizaciji / ustanovi	238
DEFINICIJA MISIJE.....	239
Definicija filozofije organizacije/ustanove	239
Filozofija sestrinske službe	240
Ciljevi i dostignuća (ishodi)	242
Politika i procedure	243
Dužnosti sestre u hijerarhiji planiranja i u stratejskom planiranju	245
PLANIRANJE VREMENA U ORGANIZACIJI	
ZDRAVSTVENE NEGE	246
Menadžment vremena	246
Sestra menadžer u planiranju vremena u toku rada.....	247
Interni i eksterni faktori gubljenja vremena	249
Planiranje personalnog vremena i prevencija stresa na radnom mestu	252
Osobe posebno podložne stresu	253
PLANIRANJE PROMENA.....	256
Značaj sestrinstva u planiranju promena.....	256
Planiranje promena.....	257
Razvoj teorije promena	259
Stadijum promene i odgovornosti osobe za promene – po modelu Lewin-a.....	259
Strategije promene.....	260
Otpor – očekivana reakcija na promenu.....	262
Ponašanja koja se najčešće sreću kao reakcija na promenu	263
Planirana promena je kolaborativni problem	265
Organizaciono «starenje» i promena kao način obnavljanja.....	266
PLANIRANJE BUDŽETA I UČEŠĆE SESTRE.....	268
Značaj i učešće sestre/menadžera u planiranju i poznavanju budžeta.....	268
Osnove budžeta	269

Faze u procesu budžeta.....	270
Vrste budžeta.....	271
Odgovornost sestre – menadžera u planiranju budžeta	273

Poglavlje 6.

SPROVOĐENJE KONTROLE I MONITORING U OBEZBEĐIVANJU KVALITETA ZDRAVSTVENE NEGE	275
---	------------

OPŠTI POJAM I DEFINICIJA KONTROLE.....	277
Definicija i evolucija upravljanja kvalitetom	278
Upravljanje kvalitetom prema Standardima ISO 9000	280
Obezbeđivanje kvaliteta (proces menadžment i praksa) u zdravstvenoj nezi	283
Razlozi za obezbeđivanje kvaliteta u zdravstvenoj nezi	284
Menadžment kvaliteta zdravstvene nege.....	286
Vlasništvo	287
Tim za praćenje kontrole kvaliteta u zdravstvenoj nezi i sestrinskoj praksi	289
Elementi menadžmenta u održavanju sistema kvaliteta zdravstvene nege.....	293

RAZVOJ STANDARDA – ZDRAVSTVENE NEGE I SESTRINSKE PRAKSE	295
--	------------

Kratak istorijat i definicija.....	295
Utvrđivanje standarda.....	297
Konsenzus grupe u izradi standarda	301
Implikacije definisanja standarda.....	302

MERENJE KVALITETA – STANDARDI KONTROLE NEGE ...	305
--	------------

Opšti pojam i način merenja kvaliteta.....	305
Priprema jedinica / bolničkih odeljenja za kontrolu kvaliteta zdravstvene nege	309
Rezultati mišljenja sestara	318
Upitnik o ispitivanju zadovoljstva pacijenata o pruženim ukupnim uslugama za vreme boravka u bolnici	319

PROCENA USPEŠNOSTI RADA (PERFORMANSE)	324
Procena uspešnosti rada u cilju motivacije zaposlenih	325
Instrumenti za procenu uspešnosti rada (performanse)	325
PROFESIONALNI I ETIČKI ELEMENTI	
UKOVOĐENJA I MENADŽMENTA	327
Etičke dileme	327
Rešavanje etičkih dilema i donošenje odluka	329
Principi etičkog rezonovanja	331
LITERATURA	334

