

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ.....	5
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	7
I. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ	11
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	13
1.1. Βασικοί ορισμοί.....	13
1.2. Οι βασικές λειτουργίες της διοίκησης	15
1.3. Οι ρόλοι και οι δεξιότητες - ικανότητες των ανώτερων διοικητικών στελεχών	16
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ.....	20
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	21
2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΘΕΩΡΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	23
2.1. Κλασική Σχολή (1900-1930).....	24
2.2. Νέοκλασική Σχολή - Διαπροσωπικές σχέσεις (1930-1960)	27
2.3. Σύγχρονη Σχολή (1960 - σήμερα)	29
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ.....	35
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	38
3. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ	39
3.1. Χαρακτηριστικά	39
3.2. Τύποι δομών	49
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ.....	55
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	57
4. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ	59
4.1. Στρατηγική	59
4.2. Μέγεθος	62
4.3. Τεχνολογία.....	63
4.4. Περιβάλλον	67
4.5. Εξουσία, ισχύς και έλεγχος	69
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ.....	71
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	73
5. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	75
5.1. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της νοσηλευτικής εργασίας	75

5.2. Οργάνωση της νοσηλευτικής εργασίας	78
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	83
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	85
6. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ - ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	87
6.1. Σχεδιασμός	87
6.2. Προϋπολογισμός	92
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	97
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	99
7. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	101
7.1. Βασικές αρχές στελέχωσης	101
7.2. Συστήματα ταξινόμησης ασθενών	103
7.3. Πρόγραμμα εργασίας	115
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	118
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	120
8. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	123
8.1. Συγγραφή βιογραφικού	123
8.2. Επιλογή προσωπικού	126
8.3. Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού.....	131
8.4. Αξιολόγηση προσωπικού	137
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	142
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	145
9. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ.....	147
9.1. Εισαγωγή - ορισμοί.....	147
9.2. Περιγραφή - δείκτες	149
9.3. Ανάπτυξη, διατήρηση και αλλαγή	153
9.4. Οργανωσιακή και εθνική κουλτούρα - διεθνοποίηση	155
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	157
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	160
10. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΛΛΑΓΗ	163
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	173
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	175
11. ΙΣΧΥΣ - ΠΟΛΙΤΙΚΗ	177
11.1. Ισχύς	177
11.2. Πολιτική	180
11.3. Ανάθεση καθηκόντων	183
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	185
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	187
12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ	189
12.1. Εισαγωγή	189
12.2. Βραβεία επιχειρηματικής αριστείας	191
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	196

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	197
II. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	199
13. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	201
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	210
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	212
14. ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	213
14.1. Θεωρητικό υπόβαθρο	213
14.2. Από τη θεωρία στην πράξη	226
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	230
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	233
15. ΗΓΕΣΙΑ	235
15.1. Θεωρίες των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας (1940-1950)	236
15.2. Θεωρίες της συμπεριφοράς (1950-1960)	236
15.3. Ενδεχομενική προσέγγιση (1960-1970)	238
15.4. Σύγχρονες απόψεις	245
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	249
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	253
16. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	255
16.1. Σε ατομικό επίπεδο	255
16.2. Σε ομαδικό επίπεδο	261
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	267
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	269
17. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ - ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	271
17.1. Διαχείριση συγκρούσεων	271
17.2. Διαπραγμάτευση	276
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	278
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	279
18. ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΣΤΡΕΣ	281
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	286
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	287
19. ΗΘΙΚΑ – ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	289
19.1. Εισαγωγή - ορισμοί	289
19.2. Επαγγελματικά δικαιώματα και κώδικας δεοντολογίας των νοσηλευτών	291
19.3 Τα δικαιώματα των ασθενών	298
19.4 Ηθικά ζητήματα στην έρευνα	304
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	307
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	311

III. ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	313
20. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	315
20.1. Ορισμοί και βασικές αρχές	315
20.2 Η Διοίκηση Ποιότητας στο χώρο της υγείας	328
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	331
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	334
21. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	337
21.1. Θεωρητικό πλαίσιο αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας	337
21.2 Η ποιότητα στη Νοσηλευτική	341
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	347
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	349
22. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	353
22.1. Εισαγωγή	353
22.2. Χρησιμότητα	356
22.3. Θεωρητική εξέλιξη	359
22.4. Μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών	364
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	373
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	377
23. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	383
23.1 Τεχνικές και εργαλεία ποιοτικής βελτίωσης.....	383
23.2 Κλινικά πρωτόκολλα εργασίας	400
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	405
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	408
24. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ - ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ	409
24.1 Βασικές έννοιες - ορολογία	409
24.2. Πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000:2008	410
24.3. Διαπίστευση στις υπηρεσίες υγείας – μοντέλο JCAHO	415
ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	417
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	420
25. ΕΥΡΕΤΗΡΙΑ	421
Ελληνόγλωσσο ευρετήριο	421
Ξενόγλωσσο ευρετήριο	426
Ευρετήριο ονομάτων	430