ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευρετήριο εικόνων και πινάκων 11
Πρόλογος 13
Εισαγωγή 17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 *Διαδικασίες επιχειρήσεων* 27

1.1 Εισαγωγή 27
1.2 Βασικοί θεμελιωτές και θεώρηση των «φιλοσόφων» της ποιότητας 28
1.3 Βασικές έννοιες διαδικασιών 32
1.3.1 Γενική εννοιολογική θεώρηση 32
1.3.2 Έμμεσες εννοιολογικές προεκτάσεις διαδικασιών 45
1.3.3 Διαχείριση γνώσης 47
1.4 Διαχείριση εταιρικών διαδικασιών 49
1.4.1 Βασική θεώρηση 49
1.4.2 Ανάλυση διαδικασίας 53
1.4.3 Μέτρηση διαδικασίας 58
1.4.4 Τεκμηρίωση διαδικασιών 71
1.5 Διαχείριση διαδικασιών και ελέγχου εγγράφων στα Σ.Δ.Π. 76

Υποδείγματα διαδικασιών επιχειρήσεων 84
Α. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού 85
Β. Διοικητικές και οικονομικές διαδικασίες 109
Γ. Περιγραφή θέσεων εργασίας 152
Δ. Αξιολόγηση προσωπικού 160

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 *Διαδικασίες νοσηλευτικών μονάδων* 201

2.1 Εισαγωγή 201
2.2 Κλινικές διαδικασίες 203

2.3 Διοικητικές διαδικασίες 208
2.4 Ειδικά θέματα νοσοκομειακών διαδικασιών 214
2.4.1 Βέλτιστη πρακτική και σφάλματα 214
2.4.2 Υποδείγματα ταξινόμησης ασθενών σε διαγνωστικές ομάδες 218
2.5 Υποδείγματα νοσοκομειακών διαδικασιών 220
2.5.1 Διαδικασία τήρησης βιβλίων και στοιχείων 222

Υποδείγματα διαδικασιών νοσοκομείων 226
Α. Διαχείριση ασθενών 227
Β. Διοικητικές και οικονομικές διαδικασίες 255
Γ. Υποστηρικτικές μη κλινικές διαδικασίες 275

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Κατευθυντήριες οδηγίες 277

3.1 Εισαγωγή 277
3.2 Κατευθυντήριες οδηγίες 282
3.2.1 Ορισμός κατευθυντήριων οδηγιών 285
3.2.2 Τεχνική απεικόνιση κατευθυντήριων οδηγιών 286
3.3 Ιστορική – Γεωγραφική προσέγγιση 289
3.4 Μεθοδολογία ανάπτυξης κατευθυντήριων οδηγιών 296
3.4.1 Μη καταγεγραμμένη διαδικασία 297
3.4.2 Επιτροπές συναίνεσης εμπειρογνωμόνων (*consensus method*) 297
3.4.3 Κατευθυντήριες οδηγίες βασισμένες σε τεκμήρια (*evidence based guidelines*) 298
3.4.4 Ρητές κατευθυντήριες οδηγίες βασισμένες σε τεκμήρια (*explicit evidence based guideline*) 301
3.4.5 Διαβάθμιση τεκμηρίωσης (*evidence grading*) 302
3.4.6 Στάδια ανάπτυξης 308
3.5 Κριτική 319
3.6 Η αγορά των CPGs 320
3.7 Νοσηλευτικές κατευθυντήριες οδηγίες 329
3.7.1 Τεκμηριωμένη νοσηλευτική (*evidence based nursing*) . . . 335
3.8 Ειδικές εφαρμογές 338
3.8.1 Ιατρική αμέλεια (*malpractice*) 338
3.8.2 Πολιτική άμυνα και μαζική περίθαλψη 340
3.8.3 Δομή και χωροθέτηση νοσηλευτικών μονάδων 344

Ανάλυση και Συμπεράσματα 349

Α. Στο επίπεδο του κλινικού μέρους 353
Β. Στο επίπεδο του διοικητικού μέρους. 353

Βιβλιογραφία 361