

SADRŽAJ

IZVOD RADA.....	5
ABSTRACT.....	6
1. UVOD.....	7
1.1. Predmet istraživanja.....	9
1.2. Ciljevi istraživanja.....	10
1.3. Hipoteze rada.....	11
1.4. Metodologija istraživanja.....	12
1.5. Determinisanje zdravstvenog menadžmenta.....	13
1.6. Menadžeri unutar zdravstvenih ustanova.....	20
1.7. Menadžeri i vrste menadžera.....	22
1.8. Vrste nacionalnih zdravstvenih sistema.....	23
2. TEORIJSKI DIO RADA.....	26
2.1. Fizioterapija i zdravstveni menadžment.....	26
2.2. Fizioterapeut u zdravstvu.....	27
2.3. Uloga i doprinos fizioterapeuta unutar zdravstvenih ustanova.....	29
2.3.1. Fizioterapija usmjerena na pacijenta.....	30
2.4. PR u zdravstvenom menadžmentu.....	31
2.4.1. Marketing psihologija.....	32
2.5. 4P i usluga kao dio marketing miksa.....	34
2.6. Prednosti i nedostaci u promociji usluga medicinske rehabilitacije.....	37
2.7. Menadžment ljudskih resursa.....	43
2.8. Značaj i uloga PR stručnjaka u zdravstvu.....	44
2.9. Zdravstveni menadžment i kvalitet.....	45
2.9.1. Karakteristike usluga.....	46
2.9.2. Sistem kvaliteta proizvoda u zdravstvu.....	47
2.9.3. Upravljanje i menadžment kvalitetom usluga.....	51

3. ISTRAŽIVAČKI DIO RADA.....	52
3.1. Uloga svih nivoa menadžmenta u cilju kvaliteta usluga	52
3.2. Novi pristupi poboljšanju kvaliteta kroz timski rad i saradnju profesija ..	55
3.3. Mjerenje kvaliteta zdravstvenih usluga	61
3.4. Rezultati i diskusija.....	66
4. ZAKLJUČAK.....	72
5. LITERATURA	74
6. PRILOZI	76
6.1. BIOGRAFIJA KANDIDATA	76
6.2. EDUKACIJE I NAPREDOVANJE	77
6.3. IZLAGANI I OBJAVLJENI RADOVI.....	78
6.4. ANKETA.....	79
7. POPIS SLIKA, TABELA I GRAFIKONA.....	82
7.1 Popis slika.....	82
7.2. Popis tabela.....	82
7.3. Popis grafikona	82