

SADRŽAJ:

1. UVOD.....	1
2. POJMOVNA ODREĐENJA.....	3
2.1. Pojam kriznog menadžmenta.....	3
2.2. Pojam upravljanja u kriznim situacijama.....	4
2.3. Pojam kriznog komuniciranja.....	6
3. UPRAVLJANJE KRIZNIM SITUACIJAMA.....	11
3.1. Faze kriznog upravljanja.....	12
3.1.1. Period prije krize.....	14
3.1.2. Period krize.....	15
3.1.3. Period poslije krize.....	17
3.2. Komuniciranje u kriznim situacijama.....	18
3.2.1. Modeli i strategije kriznog komuniciranja.....	20
3.2.2. Nosioци i aktivnosti kriznog komuniciranja.....	24
4. KRIZE I KATASTROFE U ZDRAVSTVENOM SISTEMU.....	28
5. UPRAVLJANJE KRIZOM U ZDRAVSTVENOJ USTANOVI.....	32
5.1. Strateški pristup zdravstvenog sistema.....	32
5.2. Smjernice za postupanje u kriznim situacijama.....	33
5.3. Sigurna zdravstvena ustanova.....	36
5.4. Krizni menadžment u uslovima globalne pandemije.....	37
5.4.1. Karakteristike krize.....	37
5.4.2. Koordinacija, planiranje i monitoring.....	40
5.4.3. Krizna komunikacija i PR.....	41
5.4.4. Bolnički kapaciteti – ljudski i materijalni resursi.....	42
5.4.5. Podrška, logistika i intersektorska saradnja.....	43
6. ULOGA KRIZNOG MENADŽERA U ZDRAVSTVENOJ USTANOVI.....	45
6.1. Uloga prije krizne situacije.....	45
6.2. Uloga tokom krizne situacije.....	46
6.3. Društvena i humanitarna uloga menadžera.....	47
7. ZAKLJUČAK.....	48
8. LITERATURA.....	50