

SADRŽAJ:

PREDGOVOR	4
SAŽETAK	6
1. Uvod	8
1.1. Predmet istraživanja	8
1.2. Cilj istraživanja	9
2. Pregled rada	10
2.1. Tipovi komunikacije u zdravstvenoj ustanovi	10
2.1.1. Verbalna i neverbalna komunikacija	11
2.2. Pisani oblici komunikacije	16
2.3. Digitalna komunikacija	16
2.4. Ključni akteri u komunikaciji unutar zdravstvene ustanove	17
2.4.1. Pacijent – medicinsko osoblje	17
2.4.2. Medicinsko osoblje – menadžment	18
2.4.3. Međutimovska komunikacija (doktor – sestra – tehničar)	18
2.5. Barijere u komunikaciji unutar zdravstvene ustanove i prijedlozi rješenja	19
2.5.1. Fizičke barijere	19
2.5.2. Jezik i kulturne razlike	19
2.5.3. Tehničke prepreke	20
2.5.4. Psihološke barijere	20
2.6. Komunikacija između zdravstvenih radnika i pacijenata	21
2.6.1. Uloga efikasne komunikacije u poboljšanju zdravstvenih ishoda	21
2.6.2. Barijere u komunikaciji s pacijentima	21
2.6.3. Empatija i suosjećajnost u komunikaciji	22
2.7. Komunikacija među zdravstvenim radnicima	23
2.7.1. Horizontalna komunikacija među zaposlenima	24
2.7.2. Vertikalna komunikacija između zaposlenih	26
2.7.3. Komunikacija u hitnim situacijama	27
2.7.4. Upotreba tehnologije u komunikaciji među zaposlenima	27
2.8. Psihološki i socijalni aspekti komunikacije među zaposlenima	28
2.8.1. Stres i umor kao prepreke komunikaciji	28
2.8.1.1. Sagorijevanje od stresa kod zdravstvenih radnika	30
2.8.2. Prevazilaženje konflikata i podsticanje timske kohezije	31
2.9. Komunikaciona klima među zaposlenima u zdravstvenim ustanovama	32
2.9.1. Karakteristike pozitivne komunikacione klime	32
2.10. Faktori koji utiču na komunikacionu klimu	34

2.10.1. Organizaciona struktura	34
2.10.2. Stil rukovođenja	34
2.10.3. Opterećenost i stres na radnom mjestu	35
2.10.4. Rješavanje sukoba	36
3. Hipoteze	37
4. Metodologija rada	38
4.1. Instrument istraživanja	38
4.1.1. Izrada instrumenta istraživanja	38
4.1.2. Sadržaj instrumenta istraživanja	39
4.1.3. Sprovođenje istraživanja	39
4.1. Statističke metode za analizu podataka	40
5. Rezultati	41
5.1. Socio-demografske karakteristike ispitanika	41
5.2. Tokovi informacija	42
5.3. Komunikacije sa neposrednim rukovodiocem	45
5.4. Horizontalna komunikacija	49
5.5. Korišćenje različitih medija u komunikaciji	51
5.6. Komunikaciona klima	52
6. Diskusija	55
6.1. Ključni pokazatelji	55
6.2. Potvrda hipoteza	56
7. Zaključak i prijedlog mjera	58
7.1 Zaključak	58
7.2 Prijedlog mjera	59
8. Literatura	62
10. Prilog	66