

УНИВЕРЗИТЕТУ „ДЖОН НЕЗБИТ“
ФАКУЛТЕТУ ЗА КУЛТУРУ И
МЕДИЈЕ БЕОГРАД

ЗАВРШНИ РАД НА СТУДИЈАМА ТРЕЋЕГ СТЕПЕНА ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА

(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

На основу одлуке Сената Универзитета од _____, пошто смо проучили урађену
ДОКТОРСКУ ДИСЕРТАЦИЈУ _____ под називом:

(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

Улога односа с јавношћу у унапређењу рада Клиничког центра Србије

кандидаткиње: Иванке Ацић _____ подносимо следећи:

(звање, име и презиме кандидата)

РЕФЕРАТ

1. Основни подаци о кандидату, докторској дисертацији/ уметничком пројекту

(Елементарни подаци о кандидату, наслову рада, обиму и библиографским подацима)

Иванка Ацић је рођена у Лозници, 26.09.1960. године. Завршила је Средњу медицинску школу. Дипломирала на Вишој медицинској школи у Земуну, 1994. године, потом 2006. године на Факултету за менаџмент, Мегатренд универзитет Београд. Мастер студије је завршила на Факултет за државну управу и администрацију - Мегатренд универзитет, Београд, 2010. године. Докторске студије уписала је школске 2010/2011. године на Факултету за културу и медије, Мегатренд универзитет, Београд.

Запослена је у Клиничком центру Србије од 1980. године. Сада се налази на дужности начелнице Сектора за људске ресурсе Клинички центар Србије. Учествовала је у изради и реализацији пројеката, међународних едукативних програма и семинара из области здравства које су финасирани Европска унија, Министарства здравља Републике Србије, Медицински факултет у Београду и Клинички центар Србије. Најзначајнији су:

1. „Менаџмент и организација здравствене неге“, ЕУ, Министарство здравља, Медицински факултет и КЦС, Београд, 2010.године.
2. Та for Capacity Building of Tertiary Care Services AN EU – funded by the European Agency of Reconstruction, Београд, 2004. - 2009. године.
3. „Health Management Training in Serbia“ – GVG, “Обука за менаџмент у здравству“, Европска унија, Министарство здравља Републике Србије, Медицински факултет Универзитета у Београду, 2010.-2011. године.
4. „Принципи и филозофија палијативног збрињавања“, Развој палијативног

збрињавања у Србији/Europsen Aid/129769/C/SER/RS, Медицински факултет, Београд, 2012.године,

5. See Hospital 1, South eastern Europe Conference on health service menagement, Прва регионална конференција о менаџменту у здравству, Београд, 2006. године,

6. See Hospital 2, South eastern Europe Conference on health service menagement, Друга регионална конференција о менаџменту у здравству, Београд, 2008. године.

Објавила је следеће радове:

Часопис: „Сестринска реч“, „Менаџмент у сестринству“, Београд 2012.год.

Часопис: „ROUSHE“, “Комуникација- кључни елемент интерних односа с јавношћу код пружања здравствене неге онколошком пацијенту и породици”, Сарајево, 2015. год.

Часопис: „ Сестринство“, “Стратегија развоја сестринства и бабиштва у Србији кроз визију удружења“, Београд 2015.год.

Докторска дисертација написана је са 413 700 карактера. За израду докторске дисертације коришћена је компетентна литература домаћих и страних аутора из области комуникологије, менаџмента, организационог понашања и пословне етике.

2. Предмет и циљ докторске дисертације/уметничког пројекта

(Показати да је реч о оригиналној идеји, значајној за развој научне или уметничке области)

У образложењу предмета истраживања, кандидаткиња полази од научних сазнања која указују да у развијеним државама и њиховим здравственим системима односи с јавношћу представљају врло важну компоненту. У многоме данас пословање једне здравствене установе како у Европи тако и у свету, управо зависи од њихових односа с јавношћу. Зато имамо ситуацију да се теорија и пракса односа с јавношћу у здравству сваким даном све више и више примењује и унапређује.

Најновија научна сазнања допринела су да односи с јавношћу данас постану важна компонента рада и управљања у Клиничком центру Србије. Оно на чему се темељи комуникација с јавношћу, требало би да буде објективно и правовремено информисање, које за крајњи циљ треба да има поверење у КЦ Србије и препознатљив имиџ КЦС у јавности. Односи с јавношћу ће допринети том циљу ако се посматрају као целовити систем интерног и екстерног комуницирања КЦС с циљном јавношћу.

Програм интерне комуникације треба да допринесе што бољем информисању запослених у КЦС о свим питањима која се тичу њиховог живота, рада и пословне политике КЦС. Многа истраживања у развијеном свету потврђују да постоји међузависност између информисања запослених и њихове мотивисаности за рад и идентификације са организацијом. Програм екстерних односа с јавношћу ће се фокусирати на комуникацију између КЦС и његове екстерне јавности.

Предмет истраживања у овом раду је сагледавање улоге односа с јавношћу у

унапређењу рада Клиничког центра Србије. Операционално одређење предмета истраживања подразумева да се издвоје две главне целине истраживачког процеса а то су односи с јавношћу и унапређење рада Клиничког центра Србије. Друга целина из операционалног одређења предмета односи се на квалитет рада Клиничког центра Србије. Квалитет рада ћемо посматрати кроз његове сегменте као што су: позиција у здравственом систему Републике Србије, организациона структура, начин реализације рада и комуникација са циљном јавношћу (пацијенти, здравствени радници и институције здравственог система). Квалитет рада Клиничког центра Србије ћемо даље разрађивати кроз мотивацију запослених за реализацију радних задатака, идентификацију запослених са здравственом установом и имиџ здравствене установе у јавности.

Зато ће се предмет истраживања овог рада огледати у сагледавању улоге односа с јавношћу у унапређењу рада Клиничког центра Србије. Операционално одређење предмета истраживања подразумева да се издвоје две главне целине истраживачког процеса а то су:

- Односи с јавношћу и
- Унапређење рада Клиничког центра Србије.

Даљом операционализацијом, односе с јавношћу ћемо разврстати на:

- Интерне и
- Екстерне односе с јавношћу.

Друга целина из операционалног одређења предмета односи се на квалитет рада Клиничког центра Србије. Даљом операционализацијом ћемо посматрати квалитет рада Клиничког центра Србије кроз његове сегменте као што су:

- Позиција Клиничког центра Србије у здравственом систему Републике Србије
- Организациона структура Клиничког центра Србије
- Начин реализације рада са пацијентима, здравственим радницима и институцијама здравственог система
- Начин остваривања комуникације са својом циљном јавношћу

Из предмета истраживања произлазе научни и друштвени циљ истраживања.

Научни циљ истраживања огледаће се у **открићу** узајамних веза и односа који постоје на релацији односи с јавношћу и унапређења рада у Клиничком центру Србије.

Друштвени циљ истраживања огледаће се у сагледавању стања о појавама и процесима у Клиничком центру Србије као што су:

- Позиција односа с јавношћу у Клиничком центру Србије;
- Реализација односа с јавношћу у Клиничком центру Србије;
- Утицај интерних односа с јавношћу на рад организационих јединица-клиника Клиничког центра Србије;
- Средства која ће се користити у интерној комуникацији у Клиничком центру

Србије;

- Екстерни односи с јавношћу у Клиничком центру Србије и како они утичу на унапређење рада Клиничког центра Србије;
- Средства која ће се користити у екстерној комуникацији Клиничког центра Србије са својом циљном јавношћу.

Просторно одређење предмета истраживања обихвата Београд, с обзиром да се КЦС налази у овом граду.

Истраживање има интердисциплинарни карактер и њиме су обухваћени: комуникологија, менаџмент, организационо понашање и пословна етика.

2. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању

(Објаснити да ли су хипотезе научно потврђене или оборене)

Рад почива на генералној или општој хипотези, посебним и појединачним хипотезама.

Генерална или општа хипотеза:

Х: Претпоставка је, што је позиција односа с јавношћу у Клиничком центру Србије на вишем нивоу то је рад Клиничког центра Србије квалитетнији и супротно.

Посебне хипотезе:

Х 1: Претпоставка је, што је управљање интерним односима с јавношћу у Клиничком центру Србије на вишем нивоу, то је и квалитет рада здравствених радника на вишем нивоу и супротно.

Х 2: Претпоставка је, што је квалитет екстерних односа с јавношћу у Клиничком центру Србије на вишем нивоу, то је и имиџ Клиничког центр Србије у јавности на вишем нивоу и супротно.

Појединачне хипотезе

Х 1: Претпоставка је што је интерна комуникација са запосленима на вишем нивоу, то је и мотивација запослених за извршавање свакодневних пословних задатака на вишем нивоу и супротно.

Х 2: Претпоставка је што је формални пренос информација у Клиничком центру Србије на вишем нивоу, то је и идентификација запослених са организационим јединицама-клиникама Клиничког центра Србије на вишем нивоу и супротно.

Х 3: Претпоставка је што је управљање екстерним односима с јавношћу у Клиничком центру Србије на вишем нивоу, то је и поверење пацијената у организационе јединице-клинике Клиничког центра Србије на вишем нивоу и супротно.

4. Кратак опис садржаја

Докторска дисертација се састоји из десет поглавља.

Након резимеа на српском и енглеском језику дат је увод. Потом следи МЕТОДОЛОШКИ ОКВИР РАДА у коме су дати: предмет и циљ дисертације; основне хипотезе од којих ће се полазити у истраживању; методе, технике и инструменти које ће се у истраживању применити и очекивани резултати и допринос истраживања.

У поглављу који се односи на ОСНОВЕ ОДНОСА С ЈАВНОШЋУ, кренуло се од појма односи с јавношћу, преко историјски развој односа с јавношћи, односи с јавношћу и сродне дисциплином, циљеви односа с јавношћу, модели односа с јавношћу до врсте односа с јавношћу.

Следеће поглавље носи наслов УЛОГА КЛИНИЧКОГ ЦЕНТРА СРБИЈЕ У ЗДРАВСТВЕНОМ СИСТЕМУ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ. У њему су приказани настанак и развој Клиничког центра Србије; организација здравствене службе пре оснивања Клиничког центра; организација Клиничког центра Србије; функционисање Клиничког центра Србије; делатност Клиничког центра Србије; ресурси Клиничког центра Србије; и односи КЦС с владиним институцијама.

У поглављу ОРГАНИЗАЦИЈА И ФУНКЦИОНИСАЊЕ ОДНОСА С ЈАВНОШЋУ У КЛИНИЧКОМ ЦЕНТРУ СРБИЈЕ, приказани су: односи према корисницима услуга; односи са стручном јавношћу; односи с пословном јавношћу; односи са државним институцијама и оснивачима здравствених установа; односи с јавношћу у кризним ситуацијама – кризни ПР.

Поглавље ОДНОСИ С ЈАВНОШЋУ И УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА КЛИНИЧКОГ ЦЕНТРА СРБИЈЕ обухвата: комуникацију с циљном јавношћу Клиничког центра Србије; комуницирање путем интернета Клиничког центра Србије; електронска комуникација у здравству.

У поглављу под називом ИНТЕРНИ ИЛИ УНУТРАШЊИ ОДНОСИ С ЈАВНОШЋУ У КЛИНИЧКОМ ЦЕНТРУ СРБИЈЕ проказани су: интерна комуникација или унутрашњи односи с јавношћу; начини интерног комуницирања; улога унутрашњих односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; реализација унутрашњих односа с јавношћу у Клиничком центру Србије и средства интерног комуницирања у Клиничком центру Србије.

У поглављу под називом ЕКСТЕРНИ ИЛИ СПОЉНИ ОДНОСИ С ЈАВНОШЋУ објашњени су: појам екстерних или спољних односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; улога екстерних или спољних односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; и реализација екстерних односа с јавношћу.

Поглавље ОДНОСИ С ЈАВНОШЋУ И УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА КЛИНИЧКОГ ЦЕНТРА СРБИЈЕ обухвата: организациону позицију односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; планирање односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; примена програма односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; евалуација или вредновање остварених резултата односа с јавношћу у Клиничком центру Србије; задовољство корисника радом

специјалистичке службе интерне медицине Клиничком центру Србије; задовољство пацијената болничким лечењем у Клиничком центру Србије; задовољство запослених у Клиничком центру Србије.

У поглављу МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА конкретизовани су: предмет и циљ истраживања; задаци истраживања; хипотезе истраживања; варијабле истраживања; методе, технике и инструменти истраживања; узорак истраживања и статистичка обрада података.

У делу ИНТЕРПРЕТАЦИЈА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА објашњени су: повезаност између независних варијабли односа с јавношћу и зависних варијабли о унапређењу рада Клиничког центра Србије; тестирање појединачних хипотеза истраживања; тестирање посебних хипотеза истраживања; и тестирање опште хипотезе истраживања. На крају је дат ЗАКЉУЧАК, а потом ЛИТЕРАТУРА и Прилози.

5. Остварени резултати и научни допринос

(Конкретно навести допринос научној, стручној или уметничкој области)

Резултати овог истраживања имају научни и друштвени допринос.

Научни допринос има двоструки значај. Један се односи на научна сазнања, други на методологију научног истраживања.

Допринос научним сазнањима се огледа у верификацији досадашњих научних сазнања о односима с јавношћу и раду здравствених установа од националног значаја. То се остварило кроз:

- описивање појмова, појава и процеса који су у вези односа с јавношћу и рада Клиничког центра Србије;
- класификацију појмова, појава и процеса везаних како за односе с јавношћу, тако и за рад Клиничког центра Србије;
- откривање међусобних утицаја, веза и односа између односа с јавношћу и рада Клиничког центра Србије.

Допринос методологији научног истраживања се огледа кроз: дескриптивну анализу манифестних варијабли "односа организације (КЦС) с јавношћу"; утврђивање факторске структуре основних димензија (фактора) "односа организације (КЦС) с јавношћу"; дескриптивну анализу манифестних варијабли "унапређења рада организације (КЦС)"; факторску структуру латентних димензија "унапређења рада организације (КЦС)"; корелациону анализу између латентних димензија (фактора) "односа организације (КЦС) с јавношћу" и латентних димензија (фактора) мера за "унапређење рада организације (КЦС)"; и тестирање посебних, појединачних и опште хипотезе.

Допринос методологији огледа се и у упитнику који се састоји од дела за испитивање персоналних и статусних обележја испитаника и Скале за мерење ставова о односима организације с јавношћу и о унапређењу рада Клиничког центра Србије.

Ваљаност инструмента испитана је помоћу факторске анализе. Поузданост

ске (35 индикатора) мерена преко Кронбаховог алфа коефицијента (Cronbach alpha) и помоћу "Split-half" поступка. На основу наведених вредности је видљиво да су сви коефицијенти поузданости изнад граничних вредности за високу поузданост инструмента.

Друштвени допринос се састоји у сагледавању:

- позиције односа с јавношћу у управљачком делу Клиничког центра Србије;
- модела успостављања односа с јавношћу у Клиничком центру Србије;
- планирања и реализације унутрашњих или интерних односа с јавношћу Клиничког центра Србије;
- планирања и реализације екстерних или спољних односа с јавношћу Клиничког центра Србије;
- међузависности између односа с јавношћу, идентификације и мотивације запослених с једне стране, и унапређења рада Клиничког центра Србије с друге стране; и
- утицаја односа с јавношћу на целокупан рад Клиничког центра Србије.

Истраживање је потврдило да је неопходно унапредити односе с јавношћу у КЦС.

Значај овог истраживања неће бити само за Клинички центар Србије, већ и за ширу друштвену заједницу са чијих простора долазе пацијенти у ову здравствену установу. Ово истраживање може да послужи и као основа за даља истраживања и у другим здравственим установама која желе да унапреде позицију односа с јавношћу и рад своје организације.

6. Закључак

(Навести да је докторска дисертација/уметнички пројекат урађена у свему према одобреној пријави, да је оригинално и самостално научно или уметничко дело и да су се стекли услови за његову јавну одбрану)

Докторска дисертација је урађена према одобреној пријави. Полазећи од предмета истраживања, као и постављених хипотеза, у истраживању су коришћене оне методе, технике и инструменти које су на најбољи начин допринели квалитетном истраживачком процесу, што је резултирало тиме да докторска дисертација представља самостално и оригинално истраживачко дело.

Оригиналност докторској дисертацији посебно је дала примењена методологија истраживања. Скала за мерење ставова о односима организације (КЦС) с јавношћу и о унапређењу рада КЦСе конструисана је за потребе овог истраживања, па су израчунате основне метријске карактеристике овог инструмента: ваљаност и његова поузданост. Ваљаност инструмента испитана је помоћу факторске анализе, а поузданост скале мерена преко Кронбаховог алфа коефицијента (Cronbach alpha).

Статистичка обрада података обављена је на помоћу мултиваријационе анализе и помоћу статистичког пакета програма SPSS. У зависности од испитиваних варијабли и њихових релација, утврђени су основни статистички показатељи (фреквенција, проценат, аритметичка средина и стандардна девијација).

Приликом тестирања опште хипотезе истраживања, осим доношења општег закључка на основу тестирања посебних хипотеза, помоћу Пирсоновог коефицијента корелације утврђена је статистички значајна повезаност између латентних димензија (фактора) из скупа "односа организације (КЦС) с јавношћу" и латентних димензија скупа зависних променљивих "мере за унапређење рада КЦС".

Истраживање је показало да су откривене и доказане узајамне везе и односи који постоје на релацији односа с јавношћу и унапређења рада у Клиничком центру Србије.

Овим је потврђено да су се стекли сви услови за јавну одбрану докторске дисертације кандидаткиње Иванке Ацић.

Место и датум:
Београд, 03,11,2016.

Чланови Комисије за оцену докторске
дисертације/уметничког пројекта

Проф. др Миљојко Базић, редовни
професор, Факултет за културу и
медије, Универзитет „Џон Незбит“,
ментор

Проф. др Миливоје Павловић, редовни
професор, Факултет за културу и
медије, Универзитет „Џон Незбит“,
члан

Проф. др Неђо Даниловић, редовни
професор, Правни факултет,
Универзитет „Џон Незбит“, члан
