

## MOGUĆNOSTI UVOĐENJA SISTEMA KVALITETA U ZDRAVSTVENE USTANOVE

## POSSIBILITY OF QUALITY SYSTEM IMPLEMENTATION IN HEALTH FACILITIES

Prof. Dr Slavica Đukić-Dejanović, Prof. Dr Slobodan M. Janković  
Kliničko-bolnički Centar "Kragujevac" - Kragujevac

*Rezime:* Kvalitet rada zdravstvenog osoblja je zbirna veličina koja se sastoji od više pojedinačnih faktora (medicinsko obrazovanje zdravstvenog osoblja, opšta kultura, zdravstvenog osoblja, lična higijena zdravstvenog osoblja, motivisanost za rad sa bolesnicima, disciplina i organizacija rada). Najbolji način za sveobuhvatno poboljšanje kvaliteta zdravstvene usluge jeste uvođenje sistema kvaliteta prema standardima JUS ISO 9000, i to prema modelu JUS ISO 9001. Za uvođenje sistema kvaliteta u zdravstvu treba obezbediti sledeće uslove: finansijsku podršku, obezbeđenje stručnih konsultanata specijalizovanih za uvođenje sistema kvaliteta u zdravstvene ustanove, konsenzus svih upravnih organa zdravstvene ustanove oko uvođenja sistema kvaliteta i prevladavanje psihološkog otpora osoblja novinama u organizaciji rada i ustaljenoj praksi. Smatramo da bi formiranje tima stručnjaka edukovanih za uvođenje sistema kvaliteta u zdravstvene organizacije na republičkom nivou znatno olakšalo uvođenje sistema kvaliteta. Posebno ocenjujemo važnost poznavanja socijalne motivacije kod kreatora aktivnosti uvođenja sistema kvaliteta.

*Summary:* The work quality of health workers is an additive value composed of a few singular factors (medical education of the staff, general culture of the staff, personal hygiene, motivation for work with patients, discipline and work organization). The best way for complete improvement of health service quality is implementation of quality system according to standards JUS ISO 9000, specially according to model JUS ISO 9001. For quality system, implementation in health facilities following requirements should be met: financial support, educated consultants specialized for quality system implementation in health facilities, agreement of top management with quality system implementation and breaking down psychological resistance of employees. We suggest the appointment of an expert team by republic authorities, composed of experts specialized in quality system implementation in health facilities. We especially estimate the importance of knowing the social motivation at the creator's activity of quality system's introducing.

## 1. UVOD

Kvalitet usluge u zdravstvu zavisi direktno od 2 faktora: (1) postojanja materijalnih uslova za pružanje usluge (adekvatne prostorije, odgovarajuća oprema, lekovi i sanitetski materijal, obezbeđenje i dr.) i (2) kvaliteta rada zdravstvenog osoblja. Dok na prvi faktor same zdravstvene organizacije mogu malo uticati u sistemu državnog zdravstva, drugi faktor je podložan

značajnom uticaju, pa se njegovim poboljšanjem kvalitet zdravstvene usluge može znatno povećati i u uslovima ekonomske krize. U oceni kvaliteta rada osoblja u zdravstvu psihološka svojstva, pre svega rukovodioca organizacionih jedinica zdravstvenih usluga imaju značajno mesto.

## 2. FAKTORI KOJI UTIČU NA KVALITET

Kvalitet rada zdravstvenog osoblja je zbirna veličina koja se sastoji od više pojedinačnih faktora. To su:

1. medicinsko obrazovanje zdravstvenog osoblja,
2. opšta kultura zdravstvenog osoblja,
3. lična higijena zdravstvenog osoblja,
4. motivisanost za rad sa bolesnicima,
5. disciplina i
6. organizacija rada.

Na svaki od ovih pojedinačnih faktora se može pozitivno uticati bez obzira na materijalne uslove, čime bi se značajno poboljšao kvalitet rada osoblja i, u krajnjem, kvalitet zdravstvene usluge.

Najbolji način za sveobuhvatno poboljšanje kvaliteta zdravstvene usluge jeste uvođenje sistema kvaliteta prema

standardima JUS ISO 9000. Model sistema kvaliteta koji najviše odgovara prirodi zdravstvenih organizacija je onaj koji nudi standard JUS ISO 9001: uvođenje sistema kvaliteta u projektovanju, pripremi, pružanju i održavanju zdravstvenih usluga. Zdravstvene organizacije ne samo da pružaju usluge koje su već ustanovljene u praksi, već često uvode nove, što zahteva pravilno pristupanje projektovanju.

Zdravstveno osoblje koje nije upoznato sa idejom sistema kvaliteta najčešće postavlja sledeće pitanje: kako će uvođenje sistema kvaliteta poboljšati kvalitet njihovog rada? Odgovor na to pitanje je relativno jednostavan. Sistem kvaliteta znači uvođenje preciznih pisanih procedura kojima se reguliše permanentno obrazovanje



