



КОМОРА
ЗДРАВСТВЕНИХ
УСТАНОВА
СРБИЈЕ-БЕОГРАД, П.О.

11000 Београд, Нушићева 25

Prof. dr Славица Ђукић-Дејановић
Prof. dr Слободан М. Јанковић

**МОГУЋНОСТ УВОЂЕЊА СИСТЕМА КВАЛИТЕТА
У ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ**

**POSSIBILITY OF QUALITY SYSTEM
IMPLEMENTATION
IN HEALTH FACILITIES**



с е п а р а т

часопис "ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА" бр. 4

здравственог особља. Док на први фактор саме здравствене организације могу мало утицати у систему државног здравства, други фактор је подложен значајном утицају, па се његовим побољшањем квалитет здравствене услуге може знатно повећати и у условима економске кризе. У оцени квалитета рада особља у здравству психолошка својства, пре свега руководиоца организационих јединица здравствених услуга имају значајно место.

2. ФАКТОРИ КОЈИ УТИЧУ НА КВАЛИТЕТ

Квалитет рада здравственог особља је збирна величина која се састоји од више појединачних фактора. То су:

1. медицинско образовање здравственог особља,
2. општа култура здравственог особља,
3. лична хигијена здравственог особља,
4. мотивисаност за рад са болесницима,
5. дисциплина и
6. организација рада.

На сваки од ових појединачних фактора се може позитивно утицати без обзира на материјалне услове, чиме би се значајно побољшао квалитет рада особља и, у крајњем, квалитет здравствене услуге.

Најбољи начин за свеобухватно побољшање квалитета здравствене услуге јеста увођење система квалитета према стандардима ЈУС ИСО 9000. Модел система квалитета који највише одговара природи здравствених организација је онај који нуди стандард ЈУС ИСО 9000: увођење система квалитета у пројектовању, припреми, пружању и одржавању здравствених услуга. Здравствене организације не само да пружају услуге које су већ установљене у пракси, већ често уводе нове, што захтева правилно приступање пројектовању.

Здравствено особље које није упознато са идејом система квалитета најчешће

Проф. Др Славица Ђукић-Дејановић,*
Проф. Др Слободан М. Јанковић*

МОГУЋНОСТ УВОЂЕЊА СИСТЕМА КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ

POSSIBILITY OF QUALITY SYSTEM IMPLEMENTATION IN HEALTH FACILITIES

1. УВОД

Квалитет услуге у здравству зависи директно од 2 фактора: (1) постојања материјалних услова за пружање услуге (адекватне просторије, одговарајућа опрема, лекови и санитарски материјал, обезбеђење и др.) и (2) квалитета рада

*Клиничко-болнички Центар Крагујевац
Крагујевац

