

SADRŽAJ

1. UVOD	2
2. METODOLOŠKE NAPOMENE.....	3
3. OPŠTA TEORETSKA RAZMATRANJA O KVALITETU.....	4
3.1. Dimenzije kvalitetne zdravstvene zaštite	6
3.2. Tri ugla gledanja na kvalitet zdravstvene usluge	8
3.3. Metode mjerenja kvaliteta u zdravstvu	9
3.4. Ocjenjivanje kvaliteta zdravstvenih usluga.....	10
3.5. Uključivanje pacijenata u poboljšanje zdravstvene zaštite	12
3.6. Samoprocjene ljekara kao mjera kvaliteta zdravstvene zaštite	13
4. PRISTUPI UNAPREĐENJU KVALITETA U FBiH	15
4.1. Unapređenje kvaliteta putem Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH .	15
4.2. Dužnosti zdravstvenih ustanova.....	16
5. OSNOVNE INFORMACIJE O DOMU ZDRAVLJA SAPNA I NJEGOVI STRATEGIJAMA ZA UNAPREĐENJE KVALITETA	18
5.1. Osnovne vrijednost, misija i vizija ustanove.....	19
5.2. Unapređenje upravljanja kvalitetom u ustanovi.....	21
5.3. Strategija unapređenja kvaliteta usluga u JZU Dom zdravlja Sapna	23
5.4. Realizovane aktivnosti na polju zadovoljstva pacijenata.....	23
5.5. Ciljevi i strategije za unapređenje kvaliteta usluga u DZ Sapna.....	24
6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	26
6.1. Socijalno - demografske karakteristike ispitanika	26
6.2. Rezultati ankete o zadovoljstvu pacijenata	28
7. ZAKLJUČCI	36
8. PREPORUKE.....	38
LITERATURA.....	40
PRILOZI.....	41