

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	3
<b>2. METODOLŠKE NAPOMENE</b> .....	5
<b>3. POJAM I ZNAČAJ KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b> .....	6
3. 1. Pojam kvaliteta zdravstvene zaštite .....	6
3. 2. Neophodnost unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite .....	6
3. 3. Unapređenje performansi zdravstvenog sistema .....	7
3. 4. Dimenzije od značaja za evaluaciju kvaliteta zdravstvene zaštite.....	8
3. 5. Donabedianov model ostvarivanja kvaliteta.....	9
<b>4. STRATEGIJE ZA UNAPREĐENJE KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b> .....	12
4. 1. Povećanje neophodnih resursa.....	13
4. 2. Reforma zdravstvenog sistema i finansiranja zdravstvenih usluga .....	13
4. 2. 1. Reforma zdravstvenog sistema .....	13
4. 2. 2. Reforma finansiranja zdravstvenog sistema i načina plaćanja usluga.....	14
4. 3. Registracija zdravstvenih ustanova i licenciranje zdravstveni radnika .....	16
4. 4. Jačanje menadžmenta .....	16
4. 5. Jačanje prava pacijenata .....	17
4. 6. Sistem menadžmenta kvalitetom .....	18
4. 7. Upravljanje rizikom .....	19
4. 8. Poštovanje standarda kvaliteta i vodiča za kliničku praksu i njihova izrada.....	19
4. 9. Eksterna ocena kvaliteta .....	20
4. 10. Ukupno rukovođenje kvalitetom i njegovo kontinuirano unapređivanje .....	21
4. 10. 1. PDCA i PDSA Ciklusi.....	22
4. 11. Reinženjering .....	23
4. 12. Upoređivanje indikatora kvaliteta.....	23
4. 13. Benčmarking (benchmarking) .....	24
4. 14. Saradnja po pitanju kvaliteta .....	25
<b>5. PLANIRANJE UVOĐENJA PRISTUPA ZA UNAPREĐENJE KVALITETA POSLOVANJA U FIZIOTERAPEUTSKOJ PRAKSI</b> .....	26
5. 1. Planiranje .....	26
5. 2. Strateški menadžment.....	28
5. 3. Unapređenje performansi kroz strateško planiranje .....	29
5. 4. Izbalansirana karta rezultata – <i>Balanced Score Card</i> .....	29
5. 5. Spoljašnji uticaji na pružaoce fizioterapeutskih usluga.....	30
5. 5. 1. Demografsko okruženje.....	31

5. 5. 2. Ekonomski faktori .....	33
5. 5. 3. Politički uticaji.....	34
5. 5. 4. Tehnološki razvoj .....	34
5. 5. 5. Zainteresovane strane .....	35
5. 5. 6. Percepcija.....	36
5. 5. 7. Odgovornost .....	36
5. 5. 8. Konkurencija .....	37
5. 5. 9. Ekološko okruženje .....	39
5. 5. 10. Socijalna klima .....	40
5. 6. Unutrašnje poslovno okruženje u fizioterapeutskoj praksi.....	40
5. 6. 1. Kultura/Karakter .....	41
5. 6. 2. Ciljevi .....	42
5. 6. 3. Resursi .....	44
5. 6. 4. Izvrsnost.....	44
5. 6. 4. 1. Akreditacija .....	44
5. 6. 4. Struktura .....	46
5. 6. 5. Tehnologija.....	50
5. 6. 6. Autoritet.....	50
5. 6. 7. Talenat .....	51
5. 6. 8. Jedinstvenost.....	51
5. 6. 9. Zadovoljstvo korisnika .....	51
<b>6. SWOT ANALIZA MALE USTANOVE ZA FIZIOTERAPIJU U PRIVATNOM VLASNIŠTVU KAO OSNOV ZA UNAPREĐENJE KVALITETA POSLOVANJA ....</b>	<b>52</b>
6. 1. Primer analize spoljašnjih i unutrašnjih faktora sredine.....	52
6. 2. Moguće strategije za unapređenje kvaliteta poslovanja na osnovu izvršene analize .....	54
6. 2. 1. Povećanje finansijskih resursa .....	54
6. 2. 2. Jačanje menadžmenta .....	55
6. 2. 3. Delovanje na političkom planu.....	56
6. 2. 4. Benčmarking.....	56
<b>7. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>56</b>