

UVOD

Pored proizvoda, usluge predstavljaju predmet razmjene između preduzeća i klijenata, odnosno korisnika usluga. Usluge se različito definišu, te ne postoji jedinstvena definicija, budući da usluge podrazumijevaju vršenje visoko heterogenih aktivnosti. Preduzeća čija je osnovna djelatnost uslužnog tipa, moraju kontinuirano raditi na unapređenju i osavremenjavanju usluga. Kao što je situacija sa proizvodima, koji su predmet konstantnog unapređenja, poboljšanja performansi i karakteristika, neophodno je na isti način postupati i sa uslugama.

Kvalitet pružanja usluge i kvalitet same usluge se može posmatrati sa različitih aspekata, te jedan isti nivo kvaliteta na različit način zadovoljava potrebe i želje različitih osoba. Prema tome, neophodno je voditi računa i koji cilj se želi postići unapređenjem kvaliteta usluga. Nakon što se definiše kvalitet i odrede načini za njegovo unapređenje, postoji širok spektar tehnika uz pomoć kojih je moguće izmjeriti nivo kvaliteta usluge.

Zdravstvene ustanove su ustanove koje se bave isključivo pružanjem usluga – zdravstvenih usluga. U zavisnosti od tipa zdravstvene ustanove i strukture vlasništva, razlikuje se i zahtijevani nivo kvaliteta pružanja usluge. U ovom slučaju, u velikoj mjeri se razlikuje kvalitet usluge pružene u državnim zdravstvenim ustanovama i zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu. To je i razumljivo s obzirom na odnos cijena usluga u navedenim zdravstvenim ustanovama.

Na osnovu navedenog nameće se pitanje šta su zapravo usluge, te na koji način se vrši upravljanje uslugama u cilju postizanja optimalnih rezultata poslovanja, šta se podrazumijeva pod pojmom kvaliteta usluge, koje su njegove dimenzije i kategorije, te koji su mogući načini unapređenja usluga u zdravstvenim ustanovama. Problem je ekonomsko-uslužne prirode budući da obuhvata i aspekt pružanja i unapređenja usluga što ostavlja implikacije na ekonomski aspekt preduzeća – uspješnost poslovanja. Odgovor na postavljeni problem nalazimo u teorijskim i empirijskim istraživanjima iz segmenta ekonomije usluga.

Rad je podijeljen na tri dijela. Prvi dio rada obuhvata oblast upravljanja uslugama. U okviru ovog dijela rada biće objašnjeni osnovni pojmovi vezano za usluge, uslužni menadžment, te modeliranje uslužnog menadžmenta.

Drugi dio rada odnosi se na kvalitet usluga i načine njihovog unapređenja. U okviru ovog dijela rada biće definisan sam pojam kvaliteta usluge, njene dimenzije i kategorije, tehnike

koje se koriste za mjerenje kvaliteta usluga, očekivani kvalitet te različiti pristupi unapređenju usluga.

Treći dio rada biće posvećen analizi kvaliteta usluga u zdravstvenim ustanovama, gdje će posebna pažnja biti posvećena kvalitetu u zdravstvenim ustanovama kao pretpostavci za zadovoljstvo pacijenata, te odnos između kvaliteta usluga u državnim zdravstvenim ustanovama i zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu.

Glavna hipoteza rada je pretpostavka da se značajno više ulaže u unapređenje kvaliteta usluga u institucijama u privatnom vlasništvu u odnosu na kvalitet usluga u državnim zdravstvenim ustanovama, te da je veći nivo zadovoljstva kod pacijenata zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.

Pomoćna hipoteza odnosi se na pretpostavku da je glavna hipoteza posljedica odnosa cijene usluga između državnih zdravstvenih ustanova i zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.