

SADRŽAJ

SAŽETAK	4
ABSTRACT	5
1. UVOD	6
1.1. Predmet rada.....	9
1.2. Cilj rada	9
1.3. Hipoteza rada.....	9
1.4. Metode istraživanja	10
2. TEORIJSKI OKVIR RADA	11
2.1. Determinisanje pojma zdravstvene njege.....	12
2.2. Šta se podrazumijeva pod zdravstvenom njegom	15
2.3. Zdravstvena njega i zdravstveni menadžment	16
2.4. Zdravstveni menadžment u funkciji promocije usluga zdravstvene njege	18
2.4.1. Marketing	19
2.4.2. Marketing miks.....	20
2.5. Zdravstveni menadžment i kvalitet	21
2.5.1. Pojam kvaliteta	23
2.5.2. Sprovođenje kvaliteta u zdravstvu.....	24
2.5.3. Kvalitet i zdravstvena njega	30
2.6. Praćenje kvaliteta usluga zdravstvene njege	32
2.7. Standardi praćenja kvaliteta u zdravstvenim ustanovama.....	37

2.8. Nužnost edukacije medicinskih sestara za sistem kvaliteta	38
2.9. Indikatori kvaliteta zdravstvene njege.....	45
2.9.1. Dekubitus.....	46
2.9.2. Pad bolesnika.....	48
2.9.3. Bolničke infekcije.....	50
2.9.4. Zadovoljstvo bolesnika.....	53
2.9.5. Preuzimanje bolesnika, primopredaja	55
3. ISTRAŽIVAČKI DIO	58
3.1. Dosadašnji parametri i podaci o provođenju i standardizaciji usluga zdravstvene njege	58
3.2. Postavke istraživanja ovog rada	60
3.2.1. Prikaz rezultata istraživanja.....	60
3.2.2. Tumačenje rezultata.....	65
3.3. Preporuke i prijedlozi	66
4. ZAKLJUČAK	68
5. LITERATURA	72
Prilog br.1	80
Biografija autora	81
Zahvalnica	82