

САДРЖАЈ

1. КОНЦЕПТ КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ	11
1.1. Како је све почело.....	11
1.2. Зашто квалитет у здравству?	13
1.3. Теорија услуга	17
1.4. Шта је здравство и здравствена услуга?	18
1.5. Шта је здравствени систем?	19
1.6. Шта је систем здравствене заштите?	20
1.7. Перспективе за дефинисање квалитета у здравству	31
1.8. Шта је, заправо, квалитет у здравству?	38
1.8.1. Квалитет у здравству - становиште пацијената.....	40
1.8.2. Квалитет у здравству - становиште заинтересованих страна	41
1.8.3. Квалитет у здравству - становиште друштва.....	42
1.9. Специфични фактори који утичу на квалитет у здравству	41
1.10. Проблеми квалитета у здравству	41
1.11. Компоненте здравствених активности	41
1.12. Карактеристике квалитета здравствених услуга.....	41
1.13. Концепт корисника здравствене услуге.....	41
1.13.1. Очекивања и образовање пацијената	41
1.15. Кано модел у здравству	41
1.16. Стандардизација у здравству.....	41
1.16.1. Стандардизација процеса у здравству.....	41
2. ОСНОВНИ КОНЦЕПТИ МЕНАџМЕНТА КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ	60
2.1. Системски приступ	60
2.2. Процесни приступ	61
2.2.1. Основни процеси, процеси подршке и менаџмента.....	62
2.2.2. Типологија процеса на основу неизвесности	62
2.3. PDCA циклус	62
2.4. Појам менаџмента квалитета.....	62
2.5. Основе система менаџмента квалитета у здравству.....	62

2.6.	Принципи менаџмента квалитета здравствених услуга	69
2.7.	Менаџмент клиничког ризика.....	71
ТЕОРИЈА КОМПЛЕКСНОСТИ У ЗДРАВСТВУ		74
3.1.	Увод у теорију комплексности	74
3.2.	Једноставни, компликовани и комплексни проблеми	75
3.3.	Здравство као комплексан адаптивни систем.....	76
3.4.	Управљање генеративних веза.....	79
3.5.	Минималне спецификације замењују компликоване планове.....	80
3.6.	Позитивна димензија варијација.....	82
ПОЧЕЦИ ОБЕЗБЕЂИВАЊА КВАЛИТЕТА И ПРИМЕНЕ TQM-А У ЗДРАВСТВУ		83
4.1.	Дескриптивни и прескриптивни квалитет.....	83
4.2.	Традиционално обезбеђивање квалитета у здравству	84
4.3.	Савремено обезбеђивање квалитета у здравству	85
4.4.	Модел квалитета здравствене услуге	86
4.5.	TQM приступ.....	89
4.6.	Критичне димензије примене TQM приступа у здравству.....	91
ПРИМЕНА АЛАТА КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ		93
5.1.	Развој приступа и алата квалитета у здравству	93
5.2.	Дијаграм афинитета.....	95
5.3.	Техника критичних инцидената.....	97
5.4.	5 зашто? и 5 како?.....	98
5.5.	Анализа поља сила	100
5.6.	Хистограм.....	101
5.7.	Матрица утицаја и напора.....	103
5.8.	Парето дијаграм.....	105
5.9.	Дијаграм концентрације проблема.....	106
5.10.	Дијаграм тока.....	108
5.11.	Релациони дијаграм.....	110
5.12.	SMART матрица.....	111
5.13.	„Шпагети“ дијаграм.....	113

5.14.	Ишикава дијаграм	118
5.15.	FMEA анализа.....	118
6.	ТРОШКОВИ КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ	120
6.1.	Појам трошкова квалитета.....	120
6.2.	Врсте трошкова квалитета.....	120
6.3.	Трошкови квалитета у здравству.....	123
6.3.1.	Проблеми пацијената, незадовољство, жалбе и немар	123
6.3.2.	Прекомерно коришћење, недовољно коришћење и злоупотреба	124
6.3.3.	Нежељени догађаји и трошкови квалитета.....	125
6.3.4.	Категорије нежељених догађаја и могуће уштеде	126
6.3.5.	Побољшања и смањење трошкова квалитета	128
7.	СИСТЕМ МЕНАџМЕНТА КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ	131
7.1.	Нивои система менаџмента квалитета.....	131
7.2.	Фактори који утичу на систем менаџмента квалитета у здравству	132
7.3.	Ограничења система менаџмента квалитета у здравству	134
7.4.	Стандарди значајни за здравствени сектор	134
7.5.	Контекст организације, предмет и подручје примене.....	138
7.6.	Разумевање потреба и очекивања интересних и заинтересованих страна.....	141
7.7.	Процесни приступ.....	143
7.8.	Лидерство, посвећеност, одговорности и овлашћења.....	145
7.8.1.	Усредсређеност на корисника	148
7.8.2.	Политика квалитета.....	154
7.8.3.	Планирање	156
7.8.4.	Циљеви квалитета и планирање њиховог остварења.....	158
7.9.	Ресурси	160
7.9.1.	Обезбеђивање ресурса.....	160
7.9.2.	Људи, знање организације, компетентност и свест.....	161
7.9.3.	Инфраструктура.....	167
7.9.4.	Окружење за реализацију оперативних активности процеса.....	169
7.9.5.	Ресурси за праћење и мерење.....	171

7.9.6.	Комуникација.....	173
7.10.	Документоване информације.....	176
7.11.	Реализација оперативних активности.....	186
7.11.1.	Планирање и управљање реализације оперативних активности.....	187
7.11.2.	Захтеви за услуге.....	190
7.11.3.	Пројектовање и развој услуга.....	194
7.11.4.	Управљање екстерно набављених процеса, производа и услуга.....	202
7.11.5.	Пружање услуга.....	205
7.11.6.	Управљање неусаглашеног излазног елемента.....	213
7.12.	Праћење, мерење, анализа и вредновање.....	220
7.12.1.	Задовољство корисника.....	224
7.12.2.	Интерна провера.....	226
7.12.3.	Преиспитивање од стране руководства.....	232
7.12.4.	Неусаглашеност и корективна мера.....	233
7.12.5.	Побољшавање.....	236
7.13.	Интеграција система менаџмента.....	240
7.14.	Сертификација система менаџмента.....	242
7.15.	Генерализација система менаџмента.....	244
8.	СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ У ЗДРАВСТВУ.....	248
8.1.	Утицај здравствених установа на животну средину.....	248
8.2.	О серији стандарда ISO 14000.....	250
8.3.	Специфични захтеви система менаџмента животне средине.....	255
8.3.1.	Политика животне средине.....	257
8.3.2.	Аспекти животне средине.....	259
8.3.3.	Обавезе за усклађеност у погледу животне средине.....	263
8.3.4.	Циљеви животне средине и планирање њиховог остваривања.....	265
8.3.5.	Оспособљеност и свест у погледу животне средине.....	267
8.3.6.	Комуникација о животној средини.....	267
8.3.7.	Реализација оперативних активности.....	270
8.3.8.	Приправност за реаговање у ванредним ситуацијама и одговор на њих.....	271
8.3.9.	Праћење, мерење, анализе, неусаглашености и корективне мере.....	273

8.4.	Превенција загађења	274
8.4.1.	Менаџмент материјала	275
8.4.2.	„Зелене набавке“	276
8.4.3.	Опасне супстанце	277
8.4.4.	Менаџмент отпада	279
8.4.5.	Менаџмент воде	285
8.4.6.	Емисије у ваздух	286
9.	СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА ЕНЕРГИЈЕ У ЗДРАВСТВУ	288
9.1.	Појам енергетске ефикасности	288
9.2.	Значај енергетске ефикасности у здравственим установама	289
9.3.	Увод у енергетски менаџмент у здравству	293
9.4.	О стандарду ISO 50001	295
9.5.	Енергетска перформанса	299
9.6.	Специфични захтеви за менаџмент енергије	300
9.6.1.	Представник руководства за енергију и енергетски тим	301
9.6.2.	Енергетска политика	302
9.6.3.	Енергетско планирање	303
9.6.4.	Енергетско преиспитивање	304
9.6.5.	Енергетска поредбена вредност	308
9.6.6.	Индикатори енергетске перформансе	309
9.6.7.	Општи и посебни циљеви и акциони планови менаџмента енергије	312
9.6.8.	Пројектовање	313
9.6.9.	Набавка енергетских услуга, производа, опреме и енергије	314
9.6.10.	Тражење, мерење, анализа и побољшање коришћења енергије	315
10.	ЗДРАВЉЕ И БЕЗБЕДНОСТ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА	319
10.1.	Шта је „здрав“ посао?	319
10.2.	О стандарду OHSAS 18001	319
10.3.	О стандарду ISO 45001	321
10.4.	Заштита здравља здравствених радника	321

11. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА СИГУРНОСТИ ИНФОРМАЦИЈА У ЗДРАВСТВУ	323
11.1. Информације у здравству	323
11.2. Разлика између сигурности и безбедности	324
11.3. О стандардима ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 и ISO 27799	325
11.4. Циљеви сигурности здравствених информација	328
11.5. Информације које треба заштитити	329
11.6. Претње и рањивости у сигурности здравствених информација	330
11.7. Имплементација ISMS-a	336
11.7.1. Опредељеност руководства за имплементацију	336
11.7.2. Планирање и успостављање ISMS-a	337
11.7.3. Имплементација и функционисање ISMS-a	344
11.7.4. Праћење и преиспитивање ISMS-a	345
11.7.5. Одржавање и побољшање ISMS-a	346
11.8. Управљања сигурности здравствених информација	347
11.8.1. Политика сигурности здравствених информација	347
11.8.2. Организовање сигурности информација	348
11.8.3. Менаџмент имовине	351
11.8.4. Сигурност људских ресурса	353
11.8.5. Физичка сигурност и сигурност у окружењу	355
11.8.6. Менаџмент комуникација и рада	358
11.8.7. Управљање приступа	364
11.8.8. Набавка, одржавање и развој информационих система	369
11.8.9. Менаџмент инцидената нарушавања сигурности	372
11.8.10. Менаџмент континуитета пословања	374
11.8.11. Усаглашеност	375
12. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА БЕЗБЕДНОСТИ ХРАНЕ У ЗДРАВСТВУ	378
12.1. Потреба за безбедношћу хране у здравству	378
12.2. Послуживање оброка у здравственим установама	378
12.3. Микробиолошке опасности и рањиве групе	379
12.4. О стандарду ISO 22000	381
12.5. HACCP принципи	382

12.6.	Специфичности примене HACCP принципа у здравству.....	384
13.	АКРЕДИТАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА И МЕДИЦИНСКИХ ЛАБОРАТОРИЈА ..	389
13.1.	Акредитација здравствених установа.....	389
13.2.	Појам медицинске лабораторије	391
13.3.	Појам и значај акредитације медицинских лабораторија	392
13.4.	О стандарду ISO 15189.....	393
13.5.	Оцена обима акредитације	394
13.6.	Ток услуга медицинске лабораторије	396
13.7.	Документација акредитоване медицинске лабораторије.....	398
13.8.	Захтеви који се односе на менаџмент и технички захтеви	399
13.8.1.	Организација и менаџмент.....	400
13.8.2.	Преиспитивање уговора	402
13.8.3.	Преглед у референтним лабораторијама.....	402
13.8.4.	Особље	402
13.8.5.	Услови смештаја и околине	403
13.8.6.	Лабораторијска опрема.....	403
13.8.7.	Процедуре пре испитивања.....	404
13.8.8.	Процедуре испитивања.....	405
13.8.9.	Процедуре после испитивања.....	406
13.9.	Етика у лабораторијској медицини.....	407
14.	КОРПОРАТИВНА ДРУШТВЕНА ОДГОВОРНОСТ У ЗДРАВСТВЕНОМ СЕКТОРУ	409
14.1.	Шта је корпоративна друштвена одговорност?.....	409
14.2.	Стандард ISO 26000.....	410
14.3.	„CSR“ у здравственом сектору.....	414
14.4.	Користи од „CSR“-а у здравству	417
14.5.	Уместо закључка.....	419
ЛИСТА СЛИКА		420
ЛИСТА ТАБЕЛА		424
ЛИТЕРАТУРА		427

5.14.	Ишикава дијаграм	118
5.15.	FMEA анализа.....	118
6.	ТРОШКОВИ КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ	120
6.1.	Појам трошкова квалитета.....	120
6.2.	Врсте трошкова квалитета.....	120
6.3.	Трошкови квалитета у здравству.....	123
6.3.1.	Проблеми пацијената, незадовољство, жалбе и немар	123
6.3.2.	Прекомерно коришћење, недовољно коришћење и злоупотреба	124
6.3.3.	Нежељени догађаји и трошкови квалитета.....	125
6.3.4.	Категорије нежељених догађаја и могуће уштеде	126
6.3.5.	Побољшања и смањење трошкова квалитета	128
7.	СИСТЕМ МЕНАџМЕНТА КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВУ	131
7.1.	Нивои система менаџмента квалитета.....	131
7.2.	Фактори који утичу на систем менаџмента квалитета у здравству	132
7.3.	Ограничења система менаџмента квалитета у здравству	134
7.4.	Стандарди значајни за здравствени сектор	134
7.5.	Контекст организације, предмет и подручје примене.....	138
7.6.	Разумевање потреба и очекивања интересних и заинтересованих страна.....	141
7.7.	Процесни приступ.....	143
7.8.	Лидерство, посвећеност, одговорности и овлашћења.....	145
7.8.1.	Усредсређеност на корисника	148
7.8.2.	Политика квалитета	154
7.8.3.	Планирање	156
7.8.4.	Циљеви квалитета и планирање њиховог остварења	158
7.9.	Ресурси	160
7.9.1.	Обезбеђивање ресурса.....	160
7.9.2.	Људи, знање организације, компетентност и свест.....	161
7.9.3.	Инфраструктура	167
7.9.4.	Окружење за реализацију оперативних активности процеса.....	169
7.9.5.	Ресурси за праћење и мерење.....	171

7.9.6.	Комуникација.....	173
7.10.	Документоване информације.....	176
7.11.	Реализација оперативних активности.....	186
7.11.1.	Планирање и управљање реализације оперативних активности.....	187
7.11.2.	Захтеви за услуге.....	190
7.11.3.	Пројектовање и развој услуга.....	194
7.11.4.	Управљање екстерно набављених процеса, производа и услуга.....	202
7.11.5.	Пружање услуга.....	205
7.11.6.	Управљање неусаглашеног излазног елемента.....	213
7.12.	Праћење, мерење, анализа и вредновање.....	220
7.12.1.	Задовољство корисника.....	224
7.12.2.	Интерна провера.....	226
7.12.3.	Преиспитивање од стране руководства.....	232
7.12.4.	Неусаглашеност и корективна мера.....	233
7.12.5.	Побољшавање.....	236
7.13.	Интеграција система менаџмента.....	240
7.14.	Сертификација система менаџмента.....	242
7.15.	Генерализација система менаџмента.....	244
8.	СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ У ЗДРАВСТВУ.....	248
8.1.	Утицај здравствених установа на животну средину.....	248
8.2.	О серији стандарда ISO 14000.....	250
8.3.	Специфични захтеви система менаџмента животне средине.....	255
8.3.1.	Политика животне средине.....	257
8.3.2.	Аспекти животне средине.....	259
8.3.3.	Обавезе за усклађеност у погледу животне средине.....	263
8.3.4.	Циљеви животне средине и планирање њиховог остваривања.....	265
8.3.5.	Оспособљеност и свест у погледу животне средине.....	267
8.3.6.	Комуникација о животној средини.....	267
8.3.7.	Реализација оперативних активности.....	270
8.3.8.	Приправност за реаговање у ванредним ситуацијама и одговор на њих.....	271
8.3.9.	Праћење, мерење, анализе, неусаглашености и корективне мере.....	273

8.4.	Превенција загађења	274
8.4.1.	Менаџмент материјала	275
8.4.2.	„Зелене набавке“	276
8.4.3.	Опасне субстанции	277
8.4.4.	Менаџмент отпада	279
8.4.5.	Менаџмент воде	285
8.4.6.	Емисије у воздух	286
9.	СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА ЕНЕРГИЈЕ У ЗДРАВСТВУ	288
9.1.	Појам енергетске ефикасности	288
9.2.	Значај енергетске ефикасности у здравственим установама	289
9.3.	Увод у енергетски менаџмент у здравству	293
9.4.	О стандарду ISO 50001	295
9.5.	Енергетска перформанса	299
9.6.	Специфични захтеви за менаџмент енергије	300
9.6.1.	Представник руководства за енергију и енергетски тим	301
9.6.2.	Енергетска политика	302
9.6.3.	Енергетско планирање	303
9.6.4.	Енергетско преиспитивање	304
9.6.5.	Енергетска поредбена вредност	308
9.6.6.	Индикатори енергетске перформансе	309
9.6.7.	Општи и посебни циљеви и акциони планови менаџмента енергије	312
9.6.8.	Пројектовање	313
9.6.9.	Набавка енергетских услуга, производа, опреме и енергије	314
9.6.10.	Траћење, мерење, анализа и побољшање коришћења енергије	315
10.	ЗДРАВЉЕ И БЕЗБЕДНОСТ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА	319
10.1.	Шта је „здрав“ посао?	319
10.2.	О стандарду OHSAS 18001	319
10.3.	О стандарду ISO 45001	321
10.4.	Заштита здравља здравствених радника	321

11. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА СИГУРНОСТИ ИНФОРМАЦИЈА У ЗДРАВСТВУ	323
11.1. Информације у здравству	323
11.2. Разлика између сигурности и безбедности	324
11.3. О стандардима ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 и ISO 27799	325
11.4. Циљеви сигурности здравствених информација	328
11.5. Информације које треба заштитити	329
11.6. Претње и рањивости у сигурности здравствених информација	330
11.7. Имплементација ISMS-а	336
11.7.1. Опређљеност руководства за имплементацију	336
11.7.2. Планирање и успостављање ISMS-а	337
11.7.3. Имплементација и функционисање ISMS-а	344
11.7.4. Траћење и преиспитивање ISMS-а	345
11.7.5. Одржавање и побољшање ISMS-а	346
11.8. Управљања сигурности здравствених информација	347
11.8.1. Политика сигурности здравствених информација	347
11.8.2. Организовање сигурности информација	348
11.8.3. Менаџмент имовине	351
11.8.4. Сигурност људских ресурса	353
11.8.5. Физичка сигурност и сигурност у окружењу	355
11.8.6. Менаџмент комуникација и рада	358
11.8.7. Управљање приступа	364
11.8.8. Набавка, одржавање и развој информационих система	369
11.8.9. Менаџмент инцидената нарушавања сигурности	372
11.8.10. Менаџмент континуитета пословања	374
11.8.11. Усаглашеност	375
12. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА БЕЗБЕДНОСТИ ХРАНЕ У ЗДРАВСТВУ	378
12.1. Потреба за безбедношћу хране у здравству	378
12.2. Послуживање оброка у здравственим установама	378
12.3. Микробиолошке опасности и рањиве групе	379
12.4. О стандарду ISO 22000	381
12.5. HACCP принципи	382

12.6.	Специфичности примене HACCP принципа у здравству.....	384
13.	АКРЕДИТАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА И МЕДИЦИНСКИХ ЛАБОРАТОРИЈА ..	389
13.1.	Акредитација здравствених установа.....	389
13.2.	Појам медицинске лабораторије	391
13.3.	Појам и значај акредитације медицинских лабораторија	392
13.4.	О стандарду ISO 15189.....	393
13.5.	Оцена обима акредитације	394
13.6.	Ток услуга медицинске лабораторије	396
13.7.	Документација акредитоване медицинске лабораторије.....	398
13.8.	Захтеви који се односе на менаџмент и технички захтеви	399
13.8.1.	Организација и менаџмент.....	400
13.8.2.	Преиспитивање уговора	402
13.8.3.	Преглед у референтним лабораторијама.....	402
13.8.4.	Особље	402
13.8.5.	Услови смештаја и околине	403
13.8.6.	Лабораторијска опрема.....	403
13.8.7.	Процедуре пре испитивања.....	404
13.8.8.	Процедуре испитивања.....	405
13.8.9.	Процедуре после испитивања.....	406
13.9.	Етика у лабораторијској медицини.....	407
14.	КОРПОРАТИВНА ДРУШТВЕНА ОДГОВОРНОСТ У ЗДРАВСТВЕНОМ СЕКТОРУ	409
14.1.	Шта је корпоративна друштвена одговорност?.....	409
14.2.	Стандард ISO 26000.....	410
14.3.	„CSR“ у здравственом сектору.....	414
14.4.	Користи од „CSR“-а у здравству	417
14.5.	Уместо закључка	419
ЛИСТА СЛИКА		420
ЛИСТА ТАБЕЛА		424
ЛИТЕРАТУРА		427