

11.06.2012.. године
Београд,
04-03-11/71

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
Веће научних области техничких наука
Београд
Студентски трг бр 1

У прилогу дописа достављамо извештај комисије о оцени завршене докторске дисертације кандидата мр Александре Живаљевић, са пратећом документацијом.

Докторска дисертација и извештај комисије о оцени завршене докторске дисертације кандидата мр Александре Живаљевић стављени су на увид јавности и у предвиђеном року није било примедби на изложену докторску дисертацију.

С поштовањем,

Секретар факултета

Гордана Алексић Славински, дипл. Правник

Факултет организационих наука

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ

04-03-11/71
(Број индекса)

Веће научних области техничких наука
(назив стручног већа коме се захтев упућује, сходно чл
75. Статута Универзитета у Београду и чл.7. ст.
1. овог Правилника)

11.06.2012. године
(Датум)

Београд
Студентски трг бр.1

ЗАХТЕВ
за давање сагласности на извештај о урађеној докторској дисертацији

Молимо да, сходно члану 68. ст. 3. Закона о универзитету («Службени гласник РС» бр. 20/98), дате сагласности на Извештај о урађеној докторској дисертацији кандидата мр Александре (Александар) Живаљевић (име, име једног родитеља и презиме)

Кандидат мр Александра (Александар) Живаљевић пријавио је докторску дисертацију под називом:
(име, име једног родитеља и презиме)

Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система

Универзитет је дана 16.11.2007. године својим актом под 612-1206/61/07 дао сагласност на предлог теме докторске дисертације која је гласила

Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система

Комисија за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата мр Александре (Александар) Живаљевић (име, име једног родитеља и презиме)

образована је на седници одржаној 08.02.2012. године, одлуком Факултета под 3/22-2 у саставу:

име и презиме члана комисије	звање	научна област
1. др Јован Филиповић	ред. проф. ФОН-а	управљање квалитетом
2. др Милић Радовић	ред. проф. ФОН-а	индустријско и менаџмент
3. др Ивана Мијатовић	доцент ФОН-а	инжењерство
4. др Љиљана Тасић	ред. проф. Фармацеутског факултета	управљање квалитетом
5. др Милена Шантрић Милићевић	доцент Медицинског факултета	фармацеутска пракса
		социјална медицина

Наставно-научно веће Факултета прихватило је извештај Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације на седници одржаној дана 09.05.2012. године.

ДЕКАН ФАКУЛТЕТА

Прилог:

1. Извештај Комисије са предлогом,
2. Акт Наставно-научног већа Факултета о усвајању Извештаја,
3. Примедбе дате у току стављања Извештаја на увид јавности, уколико је таквих примедби било.

Проф. др Милан Мартић

Поводом предлога Већа студијског програма докторских академских студија, а на основу члана 56. Статута Факултета, на седници Наставно-научног већа одржаној 9.5.2012. године, једногласно је донета следећа

ОДЛУКА

Прихвата се Извештај Комисије за оцену завршене докторске дисертације кандидата мр Александре Живаљевић, под насловом »ПОДИЗАЊЕ НИВОА КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ПОСЛОВНИХ СИСТЕМА« и даје се на увид јавности.

На Наставно-научном Већу 28.11.2007. године одобрена је израда докторске дисертације кандидата мр Александре Живаљевић под називом »ПОДИЗАЊЕ НИВОА КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ПОСЛОВНИХ СИСТЕМА« на основу добијене Одлуке Већа научних области техничких наука Универзитета у Београду, о давању сагласности на предлог теме докторске дисертације од 16.11.2007. године, број: 612-1206/61/07

Кандидат мр Александра Живаљевић је објавила следећи рад који је квалификује да може да одбрани докторску дисертацију:
Александра Живаљевић, Живко Митровић, Маја Петковић, Conceptual and mathematical model for quality improvement in health care, The Service Industries Journal, ISSN: 0264-2069 (штампана верзија) и ISSN:1743-9507, DOI: 10.1080/02642069.2011.622368, а заказан за штампање у Vol.33 No.3, 2013. , IF= 1.071

Председник Наставно научног већа

Проф. др Милан Мартић

Доставити:

- Служби за ПДС
- Секретару органа управљања и стручних органа
- Архиви

Наставно- научном већу ФОН-а

Одлуком Научно- наставног већа ФОН-а од 8.2.2012 именовани смо у Комисију за оцену завршене докторске дисертације кандидата мр. Александре Живаљевић, под насловом: “Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система ” и на основу тога подносимо следећи

ИЗВЕШТАЈ

о урађеној докторској дисертацији мр. Александре Живаљевић “Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система”

1. УВОД

1.1 Наслов и обим дисертације

Докторска дисертација кандидата мр. Александре Живаљевић “Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система” је написана на 324 стране из 13 целина у оквиру којих се налазе и библиографски подаци и прилози. Кандидат у дисертацији полази од 2 основне и 8 изведених истраживачких хипотеза, које су потврђене спроведеним истраживањем и резултатима истраживања датим у тези. За израду кандидат је користио 242 библиографске јединице и резултате истраживања тренутног стања 65 здравствених установа сва три нивоа здравствене заштите. Модел за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система, који је резултат истраживања и који је предложен као нов начин менаџмента квалитетом здравствених установа, примењен је у две здравствене установе примарног нивоа здравствене заштите, а резултати примене модела показују да модел утиче на побољшање квалитета здравствених установа и квалитета здравствених услуга. Резултати примене модела приказани су у докторској дисертацији.

Дисертација се бави проблемом ниског нивоа квалитета услуга које пружају здравствени пословни системи, као и њихове неефикасност, високих трошкова пословања, незадовољства запослених, неадекватног коришћења ресурса, недовољаног развоја и незадовољства пацијената, тј корисника услуга које ови системи пружају. Предмет докторске дисертације представља дефинисање начина решавања наведених проблема здравствених пословних система, а који је представљен моделом чијом применом би се унапредио ниво квалитета здравствених пословних система. Такође, предмет дисертације обухвата како пројектовање, тако и имплементацију дефинисаног модела, ограничења његове примене и резултате функционисања имплементираног модела. Циљ дефинисања модела за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система јесте решавање проблема неефикасности, високих трошкова пословања,

незадовољства запослених, неадекватног коришћења ресурса, недовољног развоја, ниског нивоа квалитета услуга које пружају здравствени пословни системи и незадовољства корисника тих услуга, путем примене модела за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система.

Предложени модел за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система који представља резултат спроведеног истраживања и сажетак ове докторске дисертације, састоји се из три хијерархијска нивоа: првог хијерархијског нивоа - нивоа система, другог хијерархијског нивоа - нивоа подсистема и трећег хијерархијског нивоа - нивоа процеса. Сваки од три хијерархијска дела модела објашњен је вербалним, графичким и математичким приказом. Модел уважава системски приступ и на свом првом хијерархијском нивоу идентификује све улазне и излазне величине из здравственог система, заједно са корисницима, њиховим захтевима, димензијама квалитета здравствених продуката и начинима њиховог праћења и мерења. У математичком приказу на овом нивоу модел омогућава израчунавање вредности нивоа квалитета целокупног здравственог пословног система. Други хијерархијски ниво модела уважавајући анатомску структуру пословног система садржи дванаест подсистема сагледаваних у интеракцији кроз размену улаза и излаза међу собом. На овом хијерархијском нивоу модел омогућава израчунавање нивоа квалитета сваког од подсистема понаособ. Трећи ниво модела се састоји из дванаест графичких приказа међузависности елемената сваког од подсистема анатомске структуре пословног система и то кроз 8 компоненти које су константа за све подсистеме. Структура сваког од подсистема изграђена је према првој компоненти „процеси“ која даје сваком подсистему динамички карактер и која ствара излазе користећи остале компоненте подсистема. Моделом је идентификовано 903 процеса који утичу на квалитет здравственог пословног система и чине његову анатомску структуру.

1.2. Хронологија одобравања и израде дисертације

Докторска дисертација мр. Александре Живаљевић “Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система” пријављена је на Факултету организационих наука 22.11.2006. за коју је 28.3.2007. Комисија у саставу: проф. др Живко Митровић, проф. др Миле Пешаљевић, проф. др Милић Радовић, проф. др Јован Филиповић, проф. др Љиљана Тасић поднела Наставно-научном већу Факултета организационих наука позитиван Извештај о прихватању теме докторске дисертације. На захтев Факултета организационих наука 04-03-11/396 од 13.7.2007. Веће научних области техничких наука Универзитета у Београду на седници одржаној 16.11.2007. донело је одлуку о давању сагласности на предлог теме докторске дисертације мр. Александре Живаљевић под називом “Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система” заведену под бројем 011612-1206/61/07. Завршену докторску дисертацију мр. Александра Живаљевић је предала Ментору проф. др Јовану Филиповићу о чему је обавештено Наставно-научно веће Факултета организационих наука Извештајем ментора о завршетку рада кандидата на изради докторске дисертације, поднетој 31.1.2012.

1.3. Место дисертације у одговарајућој научној области

Докторском дисертацијом предлаже се менаџмент квалитеом здравствених установа који треба да пружи боље резултате у погледу поузданости и успешности пружања услуга ових установа, а који је представљен моделом за подизање нивоа квалитета

здравствених пословних система. У проналажењу и дефинисању модела коришћена су достигнућа теорије организације, теорије менаџмента квалитетом и теорије система. У изнајмажењу овог модела уважавана су и досадашња искуства из праксе у организовању здравствених установа као и специфичности здравствених установа у односу на теоретско сагледавање пословних система. Стога докторска дисертација има утицај на проширење знања из области менаџмента квалитетом.

1.4. Биографски подаци о кандидату

Александра Живаљевић рођена је 28.2.1974. године у Београду. Магистрирала је на Факултету за менаџмент Универзитета »Браћа Карић« 17.12.2004. године са темом »QFD метода као елемент менаџмента квалитетом у високообразовним институцијама«, код ментора проф.др Ивана Багарића, са члановима комисије: проф. др Бранислав Машић, проф. др Јован Филиповић, проф.др Милутин Ћировић, а теза се односила на примену и подобност методе за пројектовање квалитета услуга кроз пројектовање система високошколске институције у циљу развоја и континуалног унапређења поменуте врсте организације. Дипломирала је на Факултету организационих наука Универзитета у Београду 03.03.1999. године, код ментора проф. др Слободана Ћамиловића, на катедри за Управљање квалитетом са просечном оценом 8,13. Дипломски рад са темом: "Увођење система квалитета у А.Д. " Транспортшпед "- служба општих и правних послова" одбранила је са оценом 10. Од дипломирања па до данас бави се проучавањем и стицањем практичних знања из области менаџмента квалитетом. Учествовала је у изради пројеката из ове области и то:

- Од јануара 2010. па до данас учествује као консултант у пројектовању интегрисаног ИСО 9001:2008 и НАССР система у Центру дечијих летовалишта и опоравилишта града Београда.
- У својству консултанта Омега-е од фебруара 2008. до октобра 2009. радила на пројекту "Подизање нивоа система за менаџмент квалитетом пословног система Општине Врачар применом захтева стандарда ИСО 9001:2008". Пројекат је сертификован од стране Bureau Veritas сертификационог тела јануара 2010.
- Од Новембра 2008. до септембра 2009. радила на пројекту "Увођење квалитета у Електриц 777 ДОО применом захтева стандарда ИСО 9001:2008". Пројекат је одобрен за сертификацију код АQA.
- У својству консултанта Омега-е од јуна 2007. до јануара 2008. године радила на пројекту »Усаглашавање пословног система АРЦУС ДОО са захтевима стандарда ИСО 9001«. АРЦУС д.о.о је сертификован 03.03.2008. од стране сертификационог тела BVQI.
- У току 2003. била је ангажована као консултант на пројекту „Подизања нивоа система за менаџмент квалитетом на Факултету за менаџмент малих и средњих предузећа у Београду“ са Проф. др Миланом Митровићем као руководиоцем.
- На пројекту "Подизања нивоа система квалитета на Факултету за предузетни менаџмент" била је ангажована од октобра 2001. до маја 2002. године као један од два координатора пројекта. Факултет је сертификован 20.06.2002. Године од стране америчке оцењивачке куће АQA. Резултати пројекта изложени су у оквиру њене магистарске тезе.
- У току 1999 и 2000-те године радила на пројекту "Подизања нивоа система квалитета на Универзитету" Браћа Карић ". Као потврда квалитета рада је добијен Сертификат 19.04.2000. Године од сертификационог тела JUQS.

- На пројекту "Увођење система квалитета према стандарду серије ЈУС ИСО 9000 у НУ Божидар Аџија", који је сертификован 07.08.2000. године од стране Друштва за сертификацију и надзор система квалитета ЈУQS-а била је ангажована у току 2000-те године као консултант.
- На пројекту „Увођење система квалитета у Акционарском друштву за међународну и унутрашњу шпедицију и транспорт "Транспортшпед"" радила је као члан консултантског тима који је водио проф. др Живко Митровић, од 1997. до 1999. године. На основу овог пројекта урађен је дипломски рад. септембра 1999. године, А.Д. "Транспортшпед"-у одобрена је регистрација и додељен сертификат ИСО 9002 од стране америчке оцењивачке куће AQA-American Quality Assessors.

Александра Живаљевић је од јула 2007. па до данас асистент на Факултету за пословне студије Мегатренд универзитета, на којем држи вежбе из предмета Управљање квалитетом, Менаџмент операција, Управљање квалитетом у здравственим установама, Менаџмент здравствених установа и Организација здравствене заштите. Такође, од марта 2008. године је на функцији менаџера квалитета Мегатренд Универзитета. Претходно је од 1999. године била запослена на Факултету за предузетни менаџмент у Новом Саду Универзитета „Браћа Карић“ у својству асистента-приправника на предметима Управљање квалитетом, Логистика, Методе и технике обезбеђења квалитета да би од јануара 2004. године била изабрана у звање асистента за исте предмете. Уједно је од 2002. године у хонорарном радном односу радила и на Факултету за менаџмент у спорту и на Факултету за менаџмент „Браћа Карић“ као асистент на предметима Менаџмент квалитетом у спорту и Менаџмент квалитетом. Као члан консултантског тима била је ангажована од 2002. године па до 2007. године у Центру за квалитет Факултета за предузетни менаџмент на пословима одржавања и унапређења система за менаџмент квалитетом факултета. Од новембра 2006. године хонорарно је ангажована у консултантској фирми YMSD Consulting – Europe и ради на реализацији курсева за подизање нивоа квалитета рада менаџера.

Александра Живаљевић је аутор и коаутор следећих научних и стручних радова:

- [1] Aleksandra Živaljević, Živko Mitrović, Maja Petković, Conceptual and mathematical model for quality improvement in health care, The Service Industries Journal, ISSN: 0264-2069 (штампана верзија) и ISSN:1743-9507, dostupan u elektronskoj verziji časopisa sa DOI: 10.1080/02642069.2011.622368, a zakazan za štampanje u Vol.33 No.3, 2013. , IF časopisa 1.071
- [2] Komazec, G., Živaljević, A., Trifunović, D., National Strategies for Science and Technology Development, Organizational Research and Other Development Activities, International Conference: Global Logistic and Operations, Global Business Management and Managing Financial Performance, 2010. Steyr, Austria., pp 107-113, Upper Austria University of Applied Sciences and School of Management, Steyr. ISBN 978-3-8322-9078-8, ISSN 0945-0696
- [3] Komazec, G., Živaljević, A., Trifunović, D., Frequency of Processes in the Certified Serbian Companies, Proceedings of 7th International Conference "Standardization, Prototypes and Quality: A Means of Balkan Countries' Collaboration", 2010., pp 242-251, University of Belgrade, Faculty of Organizational Science. ISBN: 978-86-7680-213-5, COBISS.SR-ID 175491084

- [4] Komazec, G., Živaljević, A., Trifunović, D., "Organizational Research and Development activities' Finance in Countries in Transition: Case of Serbia", Academy of World Business, Marketing and Management Development, University of Oulu, Finland, 4th Biennial Conference Proceedings: „Managing and Marketing Organizations in an Era of Global Economic Uncertainty and Environmental Complexity“, Vol. 4, No. 1, 2010. ISBN: 978-0-9752272-3-7
- [5] Komazec, G., Živaljević, A., Trifunović, D., Technological innovation as a driving force of the enterprise revival in Serbia, 8th International Scientific Conference "Forces Driving the Revival of the Companies and Economy", pp 385-398, Megatrend University, Belgrade, 2010., ISBN 978-86-7747-417-1, COBISS.SR-ID 179965196
- [6] A. Živaljević, M. Petković, I. Bagarić, "Proces evaluacije kvaliteta u visokoobrazovnim institucijama zasnovan na zahtevima korisnika", SymOrg 2006, Zlatibor, 2006.
- [7] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, "Proces praćenja, merenja i analize kvaliteta u visokoobrazovnim institucijama", SymOrg 2006, Zlatibor, 2006.
- [8] A. Živaljević, M. Petković, "Samoocenjivanje u integrisanim menadžment sistemima", YUSK, Beograd, 2006.
- [9] M. Petković, A. Živaljević, "Indikatori kvaliteta kao osnov procene kvaliteta i procesa komparacije visokoobrazovnih institucija", Trendovi razvoja, Kopaonik, 2006.
- [10] A. Živaljević, M. Petković, "Samovrednovanje kvaliteta nastavnog procesa u visokoobrazovnim institucijama", Trendovi razvoja, Kopaonik, 2006.
- [11] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, "Merenje kvaliteta uslužnih procesa", Industrijski sistemi IS 05, Herceg Novi, 2005.
- [12] A. Živaljević, M. Petković, I. Bagarić, "Sistem za menadžment kvalitetom visokoobrazovne institucije", Industrijski sistemi IS 05, Herceg Novi, 2005.
- [13] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, "Analiza, merenje i unapređivanje poslovnih procesa u visokoobrazovnim institucijama", SM2005, X Internacionalni stručni simpozijum, Palić, 2005.
- [14] A. Živaljević, M. Petković, I. Bagarić: "Mesto i uloga Quality Function Deployment metode u kontinualnom unapređenju sistema za menadžment kvalitetom", SM2005, X Internacionalni stručni simpozijum, Palić, 2005.
- [15] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, "Trendovi organizovanja visokoobrazovnih institucija u svetu i kod nas", Festival kvaliteta, Kragujevac, 2005.
- [16] A. Živaljević, M. Petković, I. Bagarić: "Iskustva svetskih univerziteta u primeni sistema za menadžment kvalitetom i Quality Function Deployment-QFD metode", Festival kvaliteta, Kragujevac, 2005.
- [17] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić: "Zastupljenost primene procesnog pristupa u svetu i kod nas", Međunarodno savetovanje o kvalitetu, Mašinski fakultet Univerziteta u Podgorici, Tivat, 2005.
- [18] A. Živaljević, M. Petković, I. Bagarić: "Informacione tehnologije kao podrška funkcionisanju QMS-a na primeru visokoobrazovne institucije", Međunarodno savetovanje o kvalitetu, Mašinski fakultet Univerziteta u Podgorici, Tivat, 2005.
- [19] M. Petković, A. Živaljević, M. Golušin: "Ekološki audit u strategiji razvoja preduzeća", Majska konferencija o strategijskom menadžmentu, Tehnički fakultet u Boru, Borsko Jezero, 2005.
- [20] A. Živaljević, M. Petković, M. Golušin, "Standardizacija procesa kontinualnog unapređenja kvaliteta", Majska konferencija o strategijskom menadžmentu, Tehnički fakultet u Boru, Borsko Jezero, 2005.

- [21] M. Petković, M. Golušin, A. Živaljević, I. Bagarić: "Managing early growth of the new venture", 7th World Congress of Chemical Engineering, Glasgow, 2005.
- [22] A. Živaljević, M. Petković, M. Golušin, I. Bagarić: "Quality Function Deployment - A tool for minimizing risk in process of innovation", 7th World Congress of Chemical Engineering, Glasgow, 2005.
- [23] M. Petković i A. Živaljević, I. Bagarić i Z. Glušica: "Indikatori kvaliteta procesa u visokoškolskom obrazovanju", Festival kvaliteta, Kragujevac, 2003.
- [24] A. Živaljević i M. Petković, I. Bagarić i Z. Glušica, "Procena nivoa zadovoljstva korisnika u visokoobrazovnoj instituciji", Festival kvaliteta, Kragujevac, 2003.
- [25] M. Petković i A. Živaljević: "Procesi u visokoškolskom obrazovanju sa aspekta zahteva standarda ISO 9001:2000", Savetovanje SQM 2001, Budva, 2001.
- [26] A. Živaljević i M. Petković: "Primena QFD metode u realizaciji obrazovnog procesa", Savetovanje o kvalitetu SQM 2001, Budva, 2001.
- [27] Aleksandra Živaljević, Implementacija zahteva standarda u visokom školstvu, Savetovanje o reinženjeringu, Zbornik radova o reinženjeringu, strana 51-56, Fakultet za preduzetni menadžment, Novi Sad 2000

2. ОПИС ДИСЕРТАЦИЈЕ

2.1. Структура и садржај дисертације

Докторска дисертација је организована у девет главних и четири пратеће целине. Докторска дисертација прати следећи садржај:

1. Увод
 - 1.1 Проблем истраживања
 - 1.2 Предмет истраживања
 - 1.3 Циљ истраживања
 - 1.4 Полазне претпоставке
 - 1.5 Методе истраживања
 - 1.6 Очекивани научни допринос
2. Основе за решавање проблема
 - 2.1. Појам система
 - 2.1.1. Систем
 - 2.1.2. Врсте система
 - 2.1.3. Системски приступ
 - 2.1.4. Пословни систем
 - 2.1.5. Врсте пословних система
 - 2.2. Појам процеса
 - 2.2.1. Процес
 - 2.2.2. Врсте процеса
 - 2.2.3. Процесни приступ
 - 2.3. Теоретске основе менаџмента квалитетом
 - 2.3.1. Појам квалитета
 - 2.3.1.1 Корисници, купци и интересне групе- Стакехолдери
 - 2.3.2. Квалитет продукта
 - 2.3.3. Квалитет процеса
 - 2.3.4. Квалитет система

- 2.4. Општи модел система за управљање квалитетом
 - 2.4.1 Модел система за менаџмент квалитетом усаглашен са захтевима стандарда ИСО 9001 – Модел QMS-a
 - 2.4.2 Модел система за менаџмент квалитетом усаглашен са критеријумима Демингове награде – Јапански модел TQM-a
 - 2.4.3. Модел система за менаџмент квалитетом усаглашен са критеријумима Малцолм Балдриге награде квалитета - Амерички модел TQM-a
 - 2.4.4. Модел система за менаџмент квалитетом усаглашен са критеријумима Европске награде за квалитет - Европски модел TQM-a
 - 2.4.5. Модел система квалитета развијен на Факултету организационих наука
 - 2.4.6. Структура система менаџмента квалитетом – компарација модела и анализа
 - 2.4.7. Значај мерења и анализе квалитета система, процеса и продуката
 - 2.4.8. Подизање нивоа квалитета система, процеса и продуката
- 2.5. Здравствени систем
 - 2.5.1. Улога здравственог система у друштву
 - 2.5.2. Структура здравственог система
 - 2.5.3. Здравствени пословни систем
 - 2.5.3.1. Корисници, купци и заинтересоване стране – Стакехолдери, здравствених пословних система
 - 2.5.3.2. Квалитет здравствених услуга
 - 2.5.3.3. Квалитет процеса здравствених пословних система
 - 2.5.3.4. Квалитет здравственог пословног система
 - 2.5.4. Модели организовања здравствених пословних система
 - 2.5.5. Модели финансирања здравствених пословних система
 - 2.5.6. Модели унапређења или обезбеђења квалитета у здравственим пословним системима
- 3. Методе истраживања које су претходиле докторској дисертацији
 - 3.1. Истраживање светске и домаће литературе
 - 3.2. Истраживање постојеће праксе подизања нивоа квалитета здравствених пословних система Републике Србије
 - 3.3. Истраживање методом анкетирања стања здравствених установа Републике Србије
- 4. Резултати истраживања и анализа
 - 4.1. Резултати истраживања грешака у здравственим пословним системима и анализа резултата
 - 4.1.1. Резултати истраживања грешака у здравственим пословним системима развијених земаља
 - 4.1.2. Резултати истраживања грешака у здравственим пословним системима Републике Србије
 - 4.1.3. Анализа резултата истраживања грешака у здравственим пословним системима
 - 4.2. Резултати истраживања задовољства пацијената и запослених у здравственим пословним системима и њихова анализа
 - 4.2.1. Резултати истраживања задовољства пацијената здравствених пословних система Републике Србије

- 4.2.2. Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим пословним системима Републике Србије
 - 4.2.3. Анализа резултата истраживања задовољства пацијената и запослених у здравственим пословним системима
 - 4.3. Резултати истраживања развоја у здравственим пословним системима и њихова анализа
 - 4.3.1. Резултати истраживања развоја знања запослених у здравственим пословним системима Републике Србије
 - 4.3.2. Резултати истраживања развоја средстава за рад у здравственим пословним системима Републике Србије
 - 4.3.3. Резултати истраживања развоја услуга у здравственим пословним системима Републике Србије
 - 4.3.4. Анализа резултата истраживања развоја у здравственим пословним системима
 - 4.4. Резултати истраживања начина подизања нивоа квалитета у здравственим пословним системима Републике Србије
 - 4.5. Анализа стања нивоа квалитета у здравственим пословним системима Републике Србије
- 5. Општи модел за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 5.1. Дефинисање структуре општег модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 5.2. Дефинисање оквира за пројектовање продуката општег модела за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 5.3. Дефинисање структуре подсистема општег модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 5.4. Дефинисање процеса општег модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 5.5. Дефинисање општег математичког модела за израчунавање нивоа квалитета здравственог пословног система
- 6. Пројектовање модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 6.1. Пројектовање структуре модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 6.1.1 Графички приказ и вербални опис структуре здравственог система у интеракцији са његовим окружењем – први хијерархијски ниво модела
 - 6.1.2 Графички приказ и вербални опис продуката здравственог пословног система путем декомпозиције здравствених услуга
 - 6.1.3 Графички приказ и вербални опис структуре здравственог пословног система изнутра преко компоненти система
 - 6.2 Пројектовање структуре система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система преко подсистема – други хијерархијски ниво модела
 - 6.2.1 Графички приказ и вербални опис структуре здравственог пословног система изнутра преко подсистема здравственог пословног система
 - 6.2.2 Математички модел за израчунавање нивоа квалитета подсистема здравственог пословног система

- 6.3 Пројектовање структуре подсистема система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система преко компоненти – трећи хијерархијски ниво модела
 - 6.3.1 Графички приказ и вербални опис структуре подсистема здравственог пословног система преко компоненти подсистема и њихових саставних делова карактеристика.
 - 6.3.2 Дефинисање карактеристика компоненте процеси за сваки подсистем здравственог пословног система
- 6.4. Математички модел за израчунавање нивоа квалитета подсистема здравственог пословног система и саставних делова његове структуре
 - 6.4.1. Математички модел за израчунавање нивоа квалитета карактеристика и компоненти подсистема здравственог пословног система
 - 6.4.2. Математички модел за израчунавање нивоа квалитета подсистема здравственог пословног система
 - 6.4.3. Математички модел за израчунавање нивоа квалитета здравственог пословног система и његових излаза
- 7. Имплементација модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
 - 7.1. Метод имплементације
 - 7.2. Ограничења модела
- 8. Резултати примене модела система за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система
- 9. Закључна разматрања
- 10. Прилози
- 11. Дефиниције
- 12. Списак табела и графичких приказа
- 13. Литература
 - 13.1. Књиге и монографије
 - 13.2. Чланци из часописа
 - 13.3. Стандарди, закони и сродна документа
 - 13.4. Докторске дисертације и магистарске тезе
 - 13.5. Интернет стране

2.2 Кратак приказ појединачних поглавља

У првом поглављу постављен је методолошки концепт истраживања. Дефинисани су проблем, предмет као и циљ истраживања. Такође, у овом делу дате су претпоставке на којима се базира целокупно истраживање и на чијим основама почива очекивани научни допринос ове докторске дисертације.

С обзиром да се у овој докторској дисертацији здравствене институције посматрају као пословни системи са становишта начина њиховог организовања, у другом поглављу сагледавају се постојећа теоретска достигнућа у области Теорије система, Менаџмента квалитетом као и системског и процесног приступа. Овде се разматрају особине и међузависности елемената пословних система како би се истражио утицај квалитета сваког појединачног елемента на квалитет целокупног пословног система. Квалитет се посматра са различитих аспеката, у зависности од фазе репродукционог циклуса и од учесника у процесу управљања, производње или употребе који исти дефинишу. Надаље се даје преглед структуре система здравствене заштите кроз дефинисање његових основних чинилаца- здравствених установа тј. здравствених пословних

система. Окружење које се посматра као законодавни оквир, скуп стандарда и систем добављача објашњено је кроз утицаје на здравствене пословне системе. У овом делу дефинишу се и основни појмови из области здравства и везују за појмове које је дефинисала Теорија менаџмента квалитетом.

У трећем делу докторске дисертације описује се начин истраживања, дефинише узорак истраживања и образлаже веза међу параметрима датим у оквиру хипотеза.

У четвртном делу доктората презентују се резултати истраживања спроведеног кроз анкетирање 65 здравствених пословних система у Републици Србији да би се подаци обрадили, анализирали и изнео закључак о нивоу квалитета здравствених пословних система у Републици Србији. У овом делу даје се преглед грешака и трошкова у здравственим пословним системима у свету и код нас. На основу података о тренутном начину праћења и мерења показатеља квалитета као и подацима о њиховим вредностима даје се тумачење начина подизања нивоа квалитета здравствених пословних система у Републици Србији.

У петом делу доктората развија се глобални модел за подизање нивоа квалитета здравствених институција кроз дефинисање подсистема здравственог пословног система, процеса, излаза и улаза. Такође, у оквиру овог дела поставља се основ за пројектовање математичког модела идентификацијом свих елемената система здравственог пословног система који утичу на квалитета излаза и степена утицаја сваког идентификованог дела на постизање квалитета излаза.

Шести део доктората говори о пројектовању конкретног модела за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система и параметара путем којих се квалитет прати и мери. Развој модела претпоставља графички, вербални и математички модел здравствених пословних система уз табеларни приказ следљивости процеса у оквиру специјализованог подсистема са односним параметрима квалитета и начинима њиховог праћења и мерења. Здравствени пословни системи остварују свој основни циљ кроз утврђивање здравља, праћење здравља и враћање здравља у границе толеранције уколико се претходним утврди да је исто нарушено па се овај концепт поштује у развоју модела, а здравствене услуге као део излаза из здравственог пословног система посматрају се као активности у процесу решавања здравствених проблема које има пацијент.

У седмом делу доктората описан је начин имплементације развијеног модела са по фазама и корацима уз позивање на прилоге доктората који су пројектовани да би водили тим који учествује у имплементацији модела кроз процес имплементације. Такође, овде се даје преглед ограничавајућих фактора за имплементацију модела за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система и услови за имплементацију модела.

Резултати примене модела приказани су у осмом делу докторске дисертације. Они обухватају преглед испуњености очекиваних резултата примене модела у оквиру услова које модел треба да испуни, а који су задати на почетку процеса дефинисања и пројектовања модела. Такође, у оквиру овог дела дат је преглед резултата примене модела у два здравствена пословна система примарног нивоа здравствене заштите.

У деветом делу разматра се целокупна изложена материја и анализира научни допринос докторске дисертације. Наводе се полазне претпоставке и изводе закључци о њиховом доказивању или оспоравању. Такође, у овом делу идентификују се будући правци истраживања и области и проблеми за које је потребно пронаћи решења у будућем периоду, а која се директно везују за пројектовани модел.

Десети део представља скуп прилога на основу којих је урађена докторска дисертација, док се у осталим деловима до краја докторске дисертације даје преглед дефиниција појмова који су коришћени у овој докторској дисертацији, затим списак табела и графикана изложених у претходним деловима и релевантна литература на основу које је дефинисан модел за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система.

Здравствени систем прожима све остале подсистеме друштвеног система, јер делује на здравље, а тиме и на способност за рад, стварање и развој свих људи који чине ресурсе осталих подсистема. Уколико бисмо друштво посматрали као организацију здравствени систем би се могао схватити као логистички део друшва јер му је основни задатак одржавање (корективно и превентивно) ресурса (људи) замишљене организације (друштва). Стога је подизање нивоа квалитета његових чиниоца, здравствених пословних система, предуслов функционисања и развоја целокупне људске популације.

3. ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ

3.1. Савременост, оригиналност и значај

Да би друштво напредовало неопходно је да његова популација, тј. људи који су укључени и који су носиоци свих процеса који се одвијају у свим подсистемима друштва, буду првенствено здрави, па тек онда оспособљени и мотивисани за процесе које обављају. Стога је здравље интегрални део добре развојне политике друштва. У том смислу, квалитет здравственог система представља основни елемент одрживог развоја сваке заједнице.

У здравственим пословним системима ни дефинисање ни постизање квалитета није једноставно. Као услужни пословни системи здравствене установе не могу директно мерити квалитет својих излаза, нити могу обезбедити да неусаглашене услуге дођу до корисника јер процес производње подразумева истовремено и процес консумације здравствене услуге. Исходи здравствених услуга могу бити временски прилично дистанцирани у односу на временски период пружања услуга, а како у пружању услуге може учествовати више здравствених пословних система уз учешће самих пацијената, уколико се јаве грешке не може се са сигурношћу знати где је и шта је примарни узрок неусаглашености. Стога је откривање и праћење грешака у здравственим пословним системима сложеније него у производним пословним системима.

Постојећа теорија и пракса менаџмента квалитетом у здравству предлаже моделе за обезбеђење квалитета од којих су неки постојећи модели опште теорије менаџмента квалитетом, док су неки специјално пројектовани за здравствене пословне системе од

којих се најчешће примењују акредитациони стандарди и специјалне медицинске провере клиничких процеса. Иако модели примењени у пракси у здравственим пословним системима исте структуре и истог нивоа здравствене заштите почивају на истом стандарду или препоруци, они су међу собом структурно различити, обезбеђују различите делове здравствених пословних система и дају различите резултате. Конкретни примењени модели у здравственим пословним системима фокусирани су на клиничке процесе занемарујући утицај универзалних процеса на квалитет здравствених пословних система и њихових излаза.

Стратешко подручје унапређења друштвеног система јесте подизање нивоа квалитета здравља људи путем унапређивања квалитета здравствених пословних система које је и сама влада Републике Србије препознала као приоритет. Без обзира што је у научној и стручној литератури у последњих десет година апострофирана потреба за изналажењем решења проблема са којима се суочавају здравствене установе није препоручен модел који би довео до обезбеђивања квалитета здравствених услуга, евидентирања неусаглашености и системског отклањања њихових узрока, а самим тим и до високог задовољства свих заинтересованих страна здравствених система. Проблематика којом се бави докторска дисертација односи се на условљеност ниског квалитета здравствених услуга и здравствених пословних система моделом који се у њима примењује. Стога је докторска дисертација актуелна јер нуди решења за проблеме који су у здравственим установама приоритетни за решавање, а самим тим је њихово решавање од друштвеног значаја.

Специфичност истраживачког рада огледа се у систематском, циљаном и резултатима окренутом трагању за таквом организацијом здравствених пословних система која ће суштински унапређивати здравствене пословне система и резултовати увек задовољством његових заинтересованих страна уз висок проценат планираних и жељених исхода здравствених услуга. Модел предложен докторском дисертацијом је проистекао из сублимације теоретских сазнања из области квалитета и анализе праксе здравствених пословних система и представља везу између стандарда, постављених циљева, правила, водила или било какве препоруке и конкретних модела управљања квалитетом осигуравајући да се ни један елемент система здравственог пословног система не запостави у процесу обезбеђења и унапређивања квалитета. Оригиналност докторске дисертације се огледа у:

- Идентификацији свих процеса здравствених пословних система и места сваког појединог процеса у оквиру логичког стабла процеса здравствених система
- Идентификацији свих врста излаза из здравствене установе као здравственог пословног система
- Дефинисању јединственог и оригиналног модела којим се узимају у обзир специфичности здравствених система, а који се базира на системском и процесном приступу, досадашњим знањима из области менаџмента квалитетом и искуствима праксе у обезбеђењу квалитета здравствених система, при чему се не изузима ни један део здравственог пословног система
- Идентификацији степена утицаја сваког процеса на ниво квалитета здравствене установе кроз пондерисање степена важности у математичком делу модела
- Омогућавање квантитативног поређења нивоа квалитета више здравствених система или нивоа квалитета истих делова од више здравствених система које примењују предложени модел

3.2. Осврт на референтну и коришћену литературу

У изради докторске дисертације коришћена је савремена научна и стручна литература из области менаџмента квалитетом, организације, стандардизације, теорије система, као и законска акта која се односе на функционисање здравствених установа. У оквиру 242 библиографске јединице, кандидат је користио 104 научна и стручна рада из часописа са ССЦИ и СЦИ листе, а целокупна коришћена библиографија датира од 2000-те године. Стога је кандидат проучио најновија достигнућа у оквиру менаџмента квалитетом здравствених установа и на основу њих дефинисао модела за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система.

3.3. Анализа примењених научних метода и њихова адекватност на спроведено

За реализацију истраживања и доношење закључка у односу на постављене хипотезе користиће се следеће научне методе:

- метод узорковања
- метод прикупљања и обраде података
- метод научног посматрања и научног испитивања
- анализа-синтеза
- индукција-дедукција
- специјализација-генерализација
- моделовање

Истраживање за потребе докторске дисертације обухвата прикупљање података и анализу начина подизања нивоа квалитета које користе здравствени пословни системи у свету и земљама у окружењу и њиховог стања у погледу параметара на којима се заснивају хипотезе, а које је извршено истраживањем светске и домаће литературе, као и постојеће праксе подизања нивоа квалитета здравствених пословних система Републике Србије. За потребе дисертације урађено је емпиријско истраживање које је обухватило 65 здравствених пословних система Републике Србије чији је циљ био дефинисање оствареног квалитета здравствених пословних система у пракси и стварање увида у начине и резултате њиховог функционисања и унапређивања квалитета. У истраживању је учествовало 25 здравствених пословних система примарног нивоа здравствене заштите, 20 здравствених пословних система секундарног нивоа здравствене заштите и 20 здравствених пословних система терцијалног нивоа здравствене заштите.

На основу анализе пројектован је модел за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система, који је уважавао анатомску структуру пословних система, системски и процесни приступ, као и специфичности здравствених установа. Овај модел је примењен у две здравствене установе, праћени су резултати примене модела и поређени са резултатима здравствених установа пре примене модела.

3.4. Оцена примењивости и верификације остварених резултата

Докторком дисертацијом све постављене хипотезе, од којих су две основне и осам изведених, су потврђене кроз анализу података прикупљених спровођењем анкете у

здравственим установама и кроз резултате примене модела за подизање нивоа квалитета здравственог пословног система. Модел је пројектован тако да:

- садржи све елементе који имају утицај на функционисање здравственог пословног система и квалитет његових излаза
- пружа подршку праћењу грешака и неусаглашености у здравственом пословном систему и једноставном идентификовању њихових узрока
- је усаглашен са свим најшире примењеним моделима и стандардима квалитета
- пружа подршку мерењу квалитета сваког елемента и поштује утицај елемената на квалитет целокупног здравственог пословног система и његових излаза
- омогућава компресију бројних података о квалитету елемената у једноставну сажету информацију дизајнирану за пацијенте а омогућава упоређивање квалитета више здравствених пословних система које користе исти модел
- представља основ за израду софтвера за управљање здравственим пословним системом, тако да ни један елемент који има утицаја на функционисање здравственог пословног система и квалитет његових излаза не буде занемарен у моделу.

Резултати примене модела показују да модел за подизање нивоа квалитета:

- има утицај на смањење системских грешака
- има утицај на смањење кашњења у процесима пружања здравствених услуга и других процеса здравственог пословног система
- има утицај на повећање задовољства постојећих пацијената
- има утицај на повећање тржишног удела
- омогућава јасну идентификацију стварних узрока лошег квалитета у кратком временском периоду
- има утицај на повећање знања, мотивације и учешће запослених у тимском раду
- омогућава израду процедура усаглашених са захтевима стандарда

Стога су резултати докторске дисертације примењљиви и верификовани.

3.5. Оцена способности кандидата за самостални научни рад

Кандидат је изработом докторске дисертације показао да влада научном области менаџмента квалитетом, као и да је у потпуности изучио организацију и функционисање здравствених установа. Такође, својим методолошким приступом у изучавању и излагању научне материје мр. Александра Живаљевић показује научну зрелост и научну компетентност за самостални научни рад. На основу резултата у досадашњем професионалном раду, који је уско везан за научно-истраживачки рад, кандидат је показао да има значајно искуство у примени науке и научних достигнућа у пракси, а кроз научно стручне радове и пројекте је остварио значајан утицај у унапређивању предузећа и установа у Републици Србији.

4. ОСТВАРЕНИ НАУЧНИ ДОПРИНОС

4.1. Приказ остварених научних доприноса

Досадашња теорија организације даје опште modele организовања пословних система кроз традиционалне и савремене modele организационе структуре. Ови модели представљају статичку компоненту пословних система, док се њима не обухвата динамички део истих. Процесни приступ и системски приступ представљају опште modele функционисања пословних система, и као такви применљиви су на било који тип и врсту организације, али само као полазна основа за пројектовање конкретних модела. Стандарди описују modele оптималног функционисања организације, позивајући се на кључне или критичне процесе, њихове токове и очекиване резултате (серија ИСО 9000), или на критеријуме које здравствени пословни системи треба да испуне као минимум сопственог квалитета и квалитета њихове услуге (стандарди везани за здравство) у смислу осигуравања безбедности. Закони који се односе на здравствени систем дају оквиру у којима треба да се одвија функционисање здравствених пословних система. Научни и стручни радови из области менаџмента здравствених пословних система указују на решења и начине управљања већ постојећим дефинисаним и имплементираним моделима система за менаџмент квалитетом дајући предлоге начина решавања појединачних проблема који се могу јавити у оваквим организацијама.

Научни допринос истраживања је проширивање нивоа сазнања о начинима решавања проблема неефикасности, високих трошкова пословања, незадовољства запослених, неадекватног коришћења ресурса, недовољног развоја, ниског нивоа квалитета услуга које пружају здравствени пословни системи и незадовољства корисника услуга здравствених пословних система. Резултати докторске дисертације доприносе научној теорији организације и дисциплини менаџмента кроз:

- Научни опис, систематизација и класификација знања у вези са проблематиком идентификовања и дефинисања квалитета здравствених пословних система
- Научни опис, систематизација и класификација знања у вези са моделима и поступцима за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система
- Систематизацију и доступност резултата истраживања постојеће теорије и праксе управљања и организовања здравствених пословних система у свету и Републици Србији.
- Научни опис модела за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система који уважава досадашња знања из области менаџмента квалитетом и специфичности здравствених пословних система а чији је резултат оригинални модел за подизање нивоа квалитета здравствених пословних система кроз који су дефинисани:
 - Подсистеми у оквиру здравствених пословних система
 - Продукти система здравствених пословних система
 - Заинтересоване стране сваког продукта
 - Класификација здравствених услуга
 - Критеријуми квалитета, фактори који утичу на постизање сваког критеријума квалитета, параметри квалитета, и начини њиховог праћења и мерења за сваку врсту здравствене услуге

- Процеси сваког подсистема здравствених пословних система који утичу на свеукупну ефикасност и ефективност функционисања здравствених пословних система

Друштвени допринос истраживања јесте модел који је резултат ове докторске дисертације, а чијом би се применом пракса здравствених пословних система могла подићи на виши ниво квалитета, чиме би бројни проблеми здравственог система могли бити решени.

4.2. Критичка анализа резултата истраживања

Истраживање спроведено за потребе докторске дисертације, тј. дефинисања стања здравствених пословних система у погледу начина обезбеђивања и управљања квалитетом и постојећих модела за управљање квалитетом које примењују здравствене установе је научно засновано и методолошки добро спроведено. Узорак истраживања је репрезентативан а закључци које је кандидат изнео су логични и исправни.

Модел је пројектован уважавајући принципе методологије научноистраживачког рада и уважава већ потврђене научне резултате из области менаџмента квалитетом, системски и процесни приступ, као и специфичности здравствених установа у односу на друге пословне системе. Модел је имплементиран у две здравствене установе, одређени су параметри који ће бити праћени да би се донео закључак о резултатима модела. Вредности параметара пре примене и након примене модела у оба здравствена пословна система су поређени, а закључци које је кандидат извео су логични и научно засновани. Модел остварује жељене резултате и постављене циљеве при чему су ограничења модела следећа:

- Модел захтева додатни рад и труд свих запослених у праћењу и мерењу параметара квалитета
- Правилна примена модела захтева додатно знање запослених у области менаџмента квалитетом
- Запослени треба да познају и токове процеса које не врше, али који су у директној вези са процесима које они сами обављају
- Примена модела захтева већа финансијска улагања као и време

4.3. Очекивана примена резултата у пракси

Истраживање постојеће праксе подизања нивоа квалитета здравствених пословних система које је спроведено у здравственим установама анкетирањем показало је да постоји потреба за изналажењем модела који би се омогућило: смањење трошкова функционисања, повећање ефикасности, смањење грешака, повећање задовољства пацијената и запослених, равномеран и симетричан развој и виши ниво квалитета здравствених установа и услуга које оне пружају. Како докторска дисертација представља модел чија је примена у две здравствене установе показала да се моделом поменути проблеми могу решити, очекује се да резултати докторске дисертације мр. Александре Живаљевић буду примењени у пракси и да дају основ за побољшање постојећег здравственог система.

Модел предложен докторском дисертацијом и резултате примене модела кандидат је објавио у раду на ССЦИ листи са импакт фактором 1.071: Aleksandra Živaljević, Živko Mitrović, Maja Petković, Conceptual and mathematical model for quality improvement in health care, The Service Industries Journal, ISSN: 0264-2069 (штампана верзија) и ISSN:1743-9507, dostupan u elektronskoj verziji časopisa sa DOI: 10.1080/02642069.2011.622368, a zakazan za štampanje u Vol.33, No.3, 2013.

5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

Резултати докторске дисертације под називом "Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система" кандидата мр Александре Живаљевић доприносе научној теорији организације и дисциплини менаџмента кроз проналажење модела којим ће се пракса здравствених пословних система подићи на виши ниво квалитета и тиме се решити важни проблеми здравственог сегмента друштвеног система. Имајући у виду актуелност теме и истраживачке могућности кандидата, квалитет докторске дисертације и чињеницу да је из делова докторске дисертације кандидат Александра Живаљевић објавила рад у часопису са ССЦИ листе са фактором значајности 1.071, Комисија једногласно предлаже Наставно - научном већу Факултета организационих наука Универзитета у Београду да прихвати урађену докторску дисертацију "Подизање нивоа квалитета здравствених пословних система" кандидата мр Александре Живаљевић и да одобри одбрану докторске дисертације.

Чланови комисије:

Проф. др Јован Филиповић,
редовни професор Факултета организационих наука

Проф. др Милић Радовић,
редовни професор Факултета организационих наука

Проф. др Љиљана Тасић,
редовни професор Фармацеутског факултета

Доц. др Ивана Мијатовић,
доцент Факултета организационих наука

Доц. др Милена Шантрић Милићевић,
доцент Медицинског факултета