

## TEHNIČKI KVALITET PRUŽENIH USLUGA KAO VAŽNA DETERMINANTA OSTVARIVANJA KONCEPTA TRŽIŠNE ORIJEKTA CIJE ZDRAVSTVENE USTANOVE

### SAŽETAK

*Kvalitet usluga u zdravstvenom sektoru postaje sve češće predmet različitih istraživanja, a posebno mjesto u takvim istraživanjima zauzima upravo mjerenje kvaliteta uslužnog procesa, ali vrlo rijetko i tehničkog kvaliteta u zdravstvu. Ovaj rad posvećen je problematici mjerenja i razmijevanja utjecaja očekivanog u vezi s tehničkim dimenzijama kvaliteta na percipirani kvalitet zdravstvenih usluga. Polazeći od osnovnih karakteristika modela mjerenja kvaliteta, u radu prezentiramo rezultate istraživanja provedenih među korisnicima zdravstvenih usluga i mjerenje utjecaja njihovih prethodnih očekivanja na percepciju kvaliteta usluga koristeći ponderisani SERVQUAL model na bazi razlike percipiranog i očekivanog kvaliteta. Rezultati istraživanja potvrđuju da postoji značajna razlika u nivou očekivanja pacijenata u pogledu tehničke dimenzije kod korisnika rehabilitacijskih i radioloških usluga, rehabilitacijskih i ginekološko-akušerskih usluga te rehabilitacijskih i biohemijskih usluga. Kod ostalih vrsta usluga, bez obzira na činjenicu jesu li usluge pružene u okviru hirurških, ginekoloških i akušerskih, internističkih ili dijagnostičkih grana, ne postoji statistički značajna razlika u nivou očekivanja i percepcija korisnika zdravstvenih usluga. Istraživanje je potvrdilo da je pri korištenju modela mjerenja kvaliteta usluga u zdravstvu potrebno voditi računa o prethodnim očekivanjima pacijenata, o njihovim karakteristikama i zahtjevima, te da nivo percipiranoga kvaliteta nije uspostavljen samo nivoom dimenzija tehničkoga kvaliteta, nego, prije svega, razlikom između percipiranoga i očekivanoga kvaliteta. Doprinos rada proizlazi iz odabira te obrade teme koja uopće nije zastupljena u domaćoj literaturi.*

**Ključne riječi:** tehnički kvalitet, percepcije i očekivanja pacijenata.

**JEL Klasifikacija:** M53

---

<sup>1</sup> Dr. sc. Nezir Huseinspahić, docent, Zavod za zdravstveno osiguranje SBK/KSB, Novi Travnik.