

ZNAČAJ INFORMATIZACIJE U RADIOLOGIJI I UTICAJ NA ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA

Eldina Mandžukić

Univerzitetski klinički centar Tuzla
Klinika za ortopediju

Sažetak

Danas se u velikoj mjeri osim neophodne tehničke opreme nebi moglo zamisliti napredovanje u dijagnostičkim i terapijskim procedurama bez ljudski resursa (kapital), informacioni kapitala i organizacioni kapitala. Cilj rada je bio da se ustanoviti nivo ukupnog zadovoljstva poslom zaposlenih u Javnoj Ustanovi Univerzitetski klinički centar u Tuzli (JZU UKC TUZLA), ustanoviti determinante zadovoljstva zaposlenih, ustanoviti zadovoljstvo zaposlenih unapređenjem informatizacije radiološke službe (RIS), te utvrditi koristi unapređenja informacionih tehnologija Klinike mjerenjem nematerijalnih benefita. Podaci za istraživanje dobijeni su putem anketiranja koja su provedena u septembru 2020. godine, kako bi se utvrdio nivo zadovoljstva poslom, te nivo zadovoljstva digitalizacijom radiologije. Za ovu studiju korišteni su anketni upitnici razvijeni od strane Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ). U ovoj studiji učestvovalo je ukupno 125 zaposlenika. Za anketu o ukupnom zadovoljstvu distribuirano je ukupno 80 upitnika zaposlenicima bez obzira na posao koji obavljaju, od toga je popunjeno 75 upitnika. Za anketu o zadovoljstvu digitalizacijom radiologije distribuirano je 52 upitnika, a popunjeno 50. Učešće u anketiranju je bilo anonimno i dobrovoljno. Radi se o primijenjenom (empirijskom) istraživanju, koje uključuje: induktivnu metodu, metodu analize i sinteze, metodu deskripcije (jednostavno opisivanje činjenica, procesa i predmeta, te njihovo empirijsko potvrđivanje odnosa i veza), te komparativnu metodu. Upitnik o ukupnom zadovoljstvu je ispunilo 62,5% zaposlenih, dok je upitnik o zadovoljstvu zbog digitalizacije Radiologije ispunilo 63% zaposlenih. Zadovoljstvo po pitanju svih elemenata koji mogu uticati na zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo digitalizacijom RIS-a je na visokom nivou.

Ključne riječi: Zadovoljstvo poslom, digitalizacija, Radiologija, anketa, AKAZ

Summary

Today, to a large extent, in addition to the necessary technical equipment, it would not be possible to imagine progress in diagnostic and therapeutic procedures without human resources (capital), information capital and organizational capital. The aim of this paper is to establish the level of overall job satisfaction at the Public Institution University Clinical Center in Tuzla (JZU UKC TUZLA), to determine the determinants of employee satisfaction, to establish employee satisfaction by improving the informatization of radiology services (RIS), and to determine the benefits of improving information technology.

Data for the survey were obtained through surveys conducted in September 2020, to determine the level of job satisfaction, and the level of satisfaction with the digitization of radiology. Questionnaires developed by the Agency for Quality and Accreditation in Health Care (AKAZ) were used for this study. For the overall satisfaction survey, a total of 80 questionnaires were distributed to employees regardless of the work they perform, of which 75 questionnaires were completed. For the satisfaction survey with the digitization of radiology, 52 questionnaires were distributed and 50 were completed. Participation in the survey was anonymous and voluntary. It is an applied (empirical) research, which includes: inductive method, method of analysis and synthesis, method of description (simple description of facts, processes and objects, and their empirical confirmation of relationships and connections), and comparative method. The questionnaire on total satisfaction was filled in by 62.5% of employees, while the questionnaire on satisfaction due to digitalization of Radiology was filled in by 63% of employees. Satisfaction with all the elements that can affect job satisfaction and satisfaction with the digitalization of RIS is at a high level

Key words: Job satisfaction, digitalization, Radiology, survey, AKAZ .

Koresponding autor

e-mail: el.mandžukic83@gmail.com

Uvod

Imovina organizacije može se podijeliti u dva dijela: ljudi i sve ostalo. Nekada, u vrijeme prije ere „savremenog menadžmenta“, konvencionalno je vršeno mjerenje vrijednosti organizacije, procjenjujući je i iskazujući materijalnom imovinom: fiksna imovina (zgrade, mašine, pogoni itd.), zalihe, lanac snabdijevanja, potraživanja, prepoznatljivi brendovi, kao i hiljade drugih predmeta koji su mjerljivi, koji su dodirljivi (1). Danas se u velikoj mjeri vrijednost bilo koje organizacije iskazuje, osim neophodne tehničke opreme bez koje se nebi moglo zamisliti napredovanje u dijagnostičkim i terapijskim procedurama, i raspoloživošću neopipljive, nemjerljive imovine a to su: ljudski resursi

(kapital), informacioni kapital i organizacioni kapital (2). Efikasno upravljanje ljudskim resursima zahtijeva tačnu i detaljnu evidenciju o svim zaposlenima – ljudskom resursu koji se danas smatra resursom za postizanje konkurentne prednosti. Savremeni menadžment ljudskih resursa doprinosi povećanju kvaliteta rada čovjeka i poslovnog uspjeha u organizaciji, jer analizira zašto zaposleni rade, misle i osjećaju baš tako, kao i njihove sposobnosti, motive, osjećanja, ambicije i osobenosti.

Efikasno upravljanje ljudskim resursima zahtijeva tačnu i detaljnu evidenciju o svim zaposlenima – ljudskom resursu koji se danas smatra resursom za postizanje konkurentne prednosti. Stoga je bitno: zaposliti prave ljude, zadržati najbolje ljude, edukovati zaposlenike da pružaju najbolji kvalitet usluge, promovisati timski rad, osigurati potrebne sisteme podrške, obezbijediti savremenu opremu, razviti interne zaposlenike orijentisane na process (3).

Zadovoljstvo zaposlenih je sastavni dio kvaliteta rada u određenoj zdravstvenoj ustanovi, jer od stavova zaposlenih, njihovog ponašanja i radnog iskustva, zavisi kako će obavljati svoj posao, što direktno ima uticaja na performanse ustanove u cjelini (4,5). Procjena zadovoljstva poslom jedna je od najaktuelnijih i najkompleksnijih tema u domenu upravljanja ljudskim resursima. U savremenom poslovanju, ljudski resursi predstavljaju važnu kariku u ovom procesu, a obuhvata više područja interakcije menadžmenta, zaposlenih, a kad je u pitanju zdravstvo, i korisnika usluga (pacijenata). Ono što predstavlja osnovu kvalitetne radne sredine su pouzdani zaposlenici koji su zadovoljni svojim poslom, spremni napredovati i učiti čime i sebi i ustanovi donose profit, kako u materijalnom smislu tako i u smislu podizanja ugleda ustanove (6,7). Cilj istraživanja je da se ustanovi nivo ukupnog zadovoljstva poslom zaposlenih anketiranjem obavljenim u septembru 2020. godine (fizički uslovi, razni benefiti - edukacija, unapređenje, priznanja, plate, odnos sa nadređenima, odnos sa

saradnicima, sam posao, komunikacija), ali i da se ustanovi zadovoljstvo poslom zbog unapređenja rada Radiologije unapređenjem digitalizacije, te stepen podizanja kvaliteta rada digitalizacijom.

Ovim radom će biti potvrđena ili odbačena hipoteza da je stepen zadovoljstva zaposlenih JZU UKC-a u Tuzli na zadovoljavajućem nivou i da unapređenje informatizacije Radiologije, podiže nivo zadovoljstva poslom svih zaposlenih u Ustanovi, što posledično dovodi do većeg zalaganja zaposlenih i veće zadovoljstvo konačnih korisnika, a to su pacijenti.

Uloga i značaj ljudskih resursa u organizaciji

U savremenoj menadžerskoj praksi, sve više se susreću pojmovi: ljudski resursi, poboljšanje kvaliteta, zadovoljstvo poslom... Važni elementi koji doprinose povećavanju produktivnosti i zadovoljstva zaposlenih su: fizički uslovi na radnom mjestu, razni benefiti (mogućnost edukacije, unapređenje, priznanja, plate), zadovoljstvo odnosom sa nadređenima, saradnicima, dobra komunikacija (8). Problematika praćenja zadovoljstva poslom jedna je od najaktuelnijih i najkompleksnijih tema kad je u pitanju upravljanje ljudskim resursima, što je jednim dijelom poboljšano programom akreditacije i certifikacije zdravstvenih ustanova od strane Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ) (9).

Ljudi su ključan resurs svake organizacije i sa razlogom im se pridaje veliki značaj.

Ljudski resursi su raspoloživa radna snaga sa svojim znanjima i sposobnostima. Bez ljudskih resursa, odnosno zaposlenika, ni jedna organizacija ne bi mogla funkcionisati. Kako uloga zaposlenika u organizaciji sve više dobija na značaju u smislu da su zaposlenici najveća vrijednost i najcjenjeniji kapital organizacije, tako je i značaj ljudskih resursa sve veći i jači, pa se upravljanjem ovim resursima smatra osnovnim interesom organizacije. Da bi određena organizacija ili preduzeće ostvarilo uspješno poslovanje, jedan od bitnih koraka je izbor odgovarajuće organizacione strukture za što su potrebni kvalitetni ljudski resursi (10,11). Organizacije postižu najviše kada pronađu najbolje, najspособnije ljude.

Za uzvrat, ti zaposlenici profitiraju u smislu zadovoljavajuće nadoknade za rad, mogućnosti učenja i razvoj karijere. Adekvatno materijalno nagrađivanje čini osnovu na koju treba nadograđivati razne motivacione poticaje, čime bi se povećao ukupni motivacioni potencijal. Visoko motivisani i zadovoljni radnici predstavljaju najveću vrijednost svake radne organizacije (12). Ovo je naročito izraženo u oblasti zdravstva, gdje ljudski resursi, osim što moraju imati visok nivo znanja, trebaju posjedovati i druge vještine i sposobnosti kako bi klijent (pacijent) bio zadovoljan. Da bi se to postiglo, neophodno je da zaposleni radnik bude zadovoljan svojim poslom i motivisan da pruži maksimum od sebe, da razvije u potpunosti svoj intelektualni kapital i upotrijebi ga za dobrobit zdravstvene ustanove čiji je zaposlenik (12,13).

Kada je zdravstveni sistem u pitanju, ako bismo postavili pitanje šta je najvažnije za nesmetano funkcionisanje, da li su to: ljudski resursi, sredstva za rad ili finansijski resursi, kakav bismo odgovor dobili? Odgovor bi bio više nego jasan. Bez visokostručnih kadrova, bez obzira kakva su sredstva za rad, odnosno finansijski resursi, zdravlje i život ljudi bi bili dovedeni u pitanje. Ipak, zaposleni u zdravstvu sami po sebi nisu ljudski kapital organizacije (14).

Značaj unapređenja informatizacije Radiologije i njen uticaj na zadovoljstvo zaposlenih

Generalno, postoji veliki potencijal digitalizacije u zdravstvenom sektoru. Procesi u logistici, a takođe i u liječenju mogu se učinkovitije redizajnirati i pojednostaviti, procesi mogu biti bolje koordinirani i međusobno povezani. Kvalitet radiološke obrade bolesnika ogleda se u različitim područjima djelovanja: uspostave sistema kvaliteta zbrinjavanja bolesnika, nivoa kvaliteta struke, kvaliteta tehnološke opreme, zaštite bolesnika od jonizirajućeg zračenja, stručne osposobljenosti raspoloživog kadra, kao i na području menadžmenta u radiologiji (14). Sistem PACS je sistem u kojem su povezani slikovni uređaji, računari (radne stanice), stručno osoblje i digitalna arhiva. To je kombinacija uređaja i programske opreme. Služi za čuvanje, traženje, prenos, upravljanje, distribuciju i prikaz medicinskih slika. Elektronske slike i poruke digitalno se prenose preko PACS sistema, što zamjenjuje potrebu za ručnim radom.

Osnovne primjene PACS-a su: zamjenjuje klasičnu arhivu filmova i upravljanje rendgenskim slikama, omogućava udaljeni pristup, osigurava integracione platforme za digitalne slike i upravlja radiološkim procesom rada. Osim direktnih ušteda u potrošnom materijalu, informatizacija radiologije omogućava i: smanjeno vrijeme potrebno za postupak, osiguranje konsultacija i usluge interpretacije unutar

razumnog vremena, blagovremeni pristup radiološkoj slici i tumačenje kod različitog stepena hitnosti, pomoć u dijagnostici na područjima gdje je smanjena dostupnost specijalista i subspecijalista, poboljšanu edukaciju osoblja, distribuciju slika i nalaza gdje je potrebno, povezivanje ustanova teleradiologijom, praćenje kvaliteta i efikasnosti (15,16).

Rezultati i diskusija o zadovoljstvo poslom

Da bi menadžmenti zdravstvenih ustanova mogli osigurati kvalitetne uslove za rad, oni moraju imati informacije i razumjeti sve faktore koji utiču na zadovoljstvo njihovih zaposlenika kako bi mogli poboljšati autonomiju, osnažiti međusobne odnose i timski rad, ali i omogućiti odlučivanja u radnom okruženju (7). Cilj ovog rada je utvrditi koliko su zadovoljstvo poslom i tehnički napredak bitan faktor zaposlenicima u Univerzitetskom kliničkom centru u Tuzli.

Ispitanici i metode

Istraživanje je obuhvatilo ukupno 125 zaposlenika u JZU UKC Tuzla. Obavljena su dva anketiranja, jedno o ukupnom zadovoljstvu poslom i drugo o zadovoljstvu digitalizacijom radiološke službe. Anketiranje je provedeno u septembru 2020. godine, većina anketnih upitnika je podijeljena na Klinici za Ortopediju i traumatologiju. Za anketu o ukupnom zadovoljstvu distribuirano je ukupno 80

upitnika, a popunjeno 75, dok je za anketu o zadovoljstvu digitalizacijom Radiologije distribuirano 52 upitnika, a popunjeno 50. Učešće u anketiranju je bilo anonimno i dobrovoljno. Upitnik o ukupnom zadovoljstvu je ispunilo 93,75% zaposlenih, dok je upitnik o zadovoljstvu digitalizacijom ispunilo 96,25% zaposlenih.

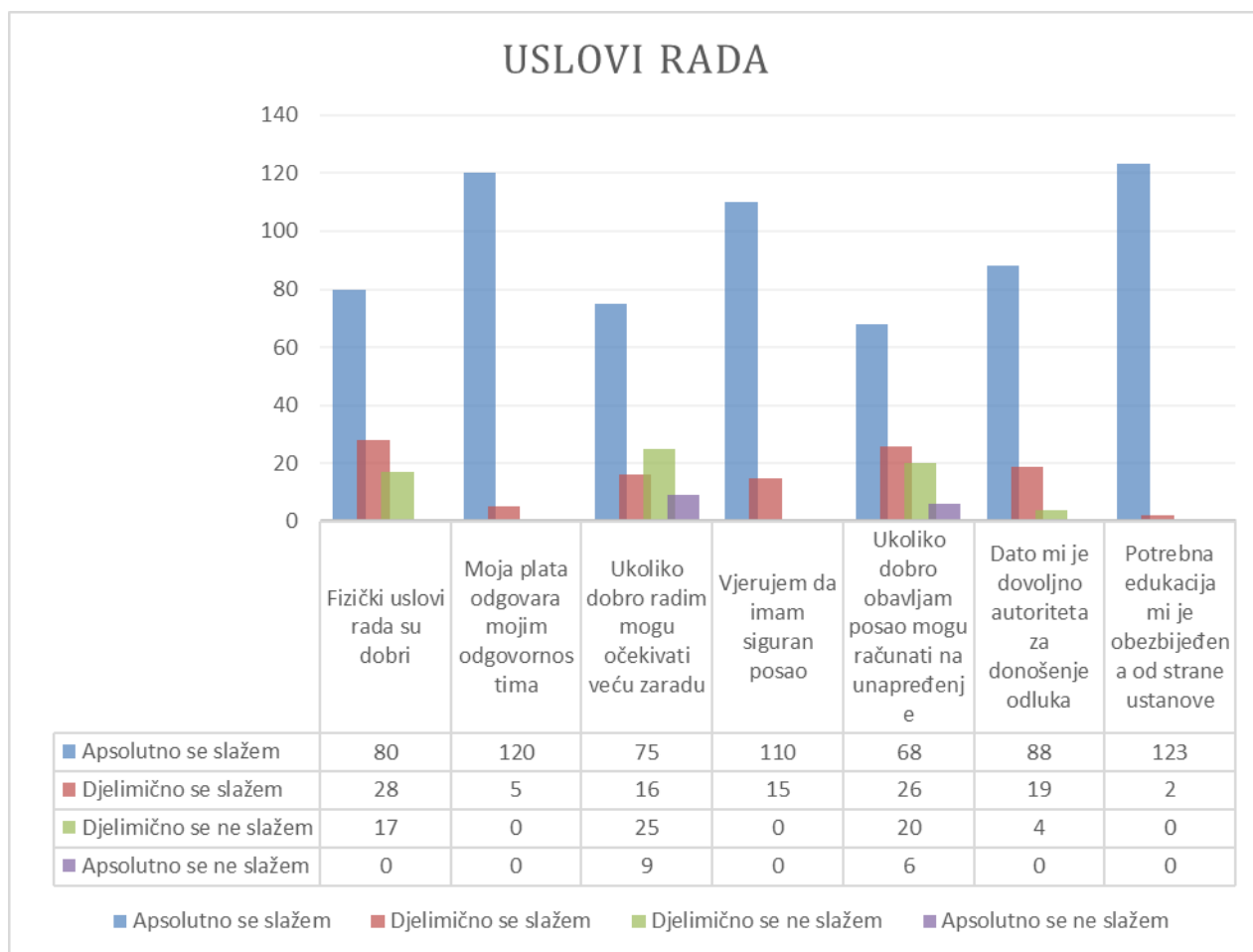
Osnovne karakteristike ispitanika

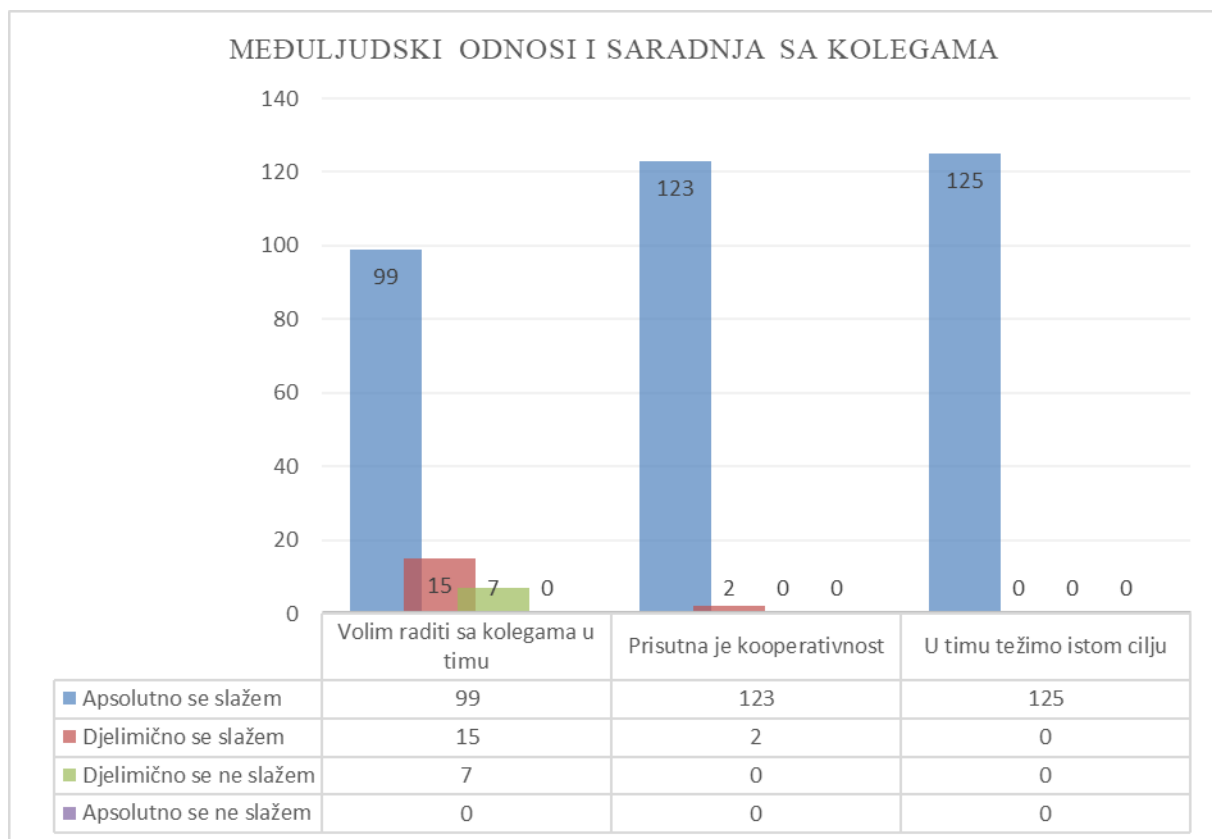
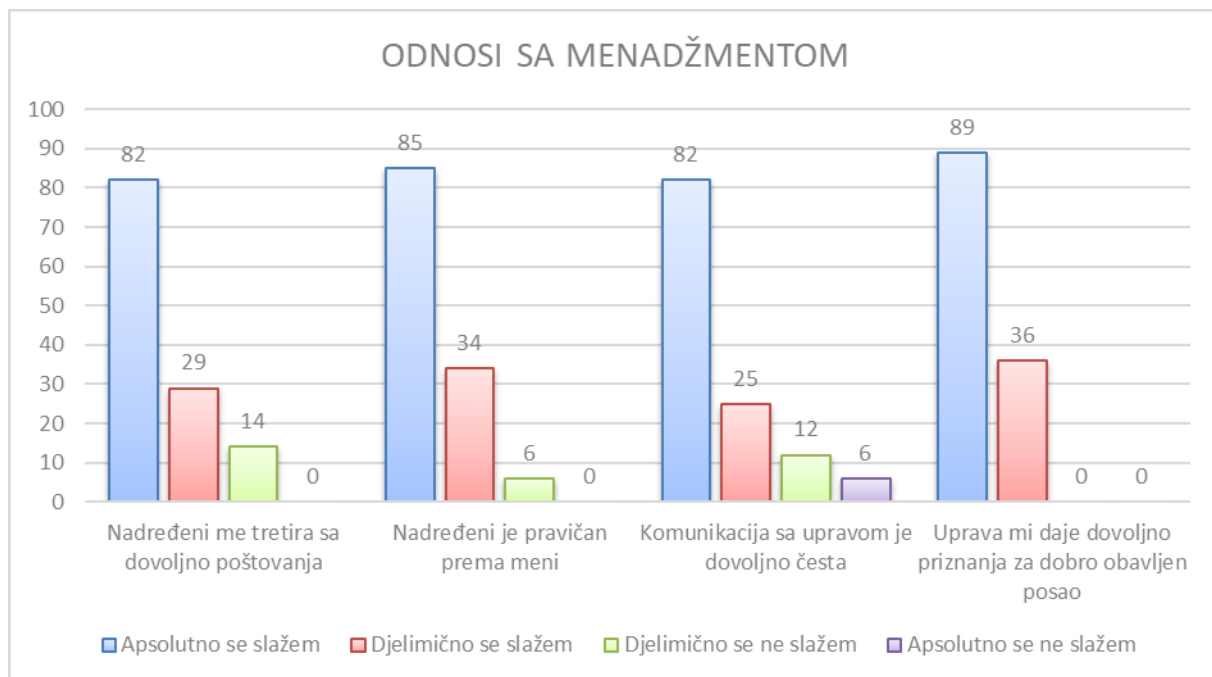
81 je muškog i 44 ženskog spola, od kojih je 1% bilo mlađe od 21 godinu, do 35 godina starosti je bilo 23% ispitanika, iznad 35 godina bilo je 32%, dok je najviše ispitanika bilo u dobi od 45 – 54 godine i to njih 44%. Većina njih je starija od 35 godina, što je jedan od faktora koji može odrediti zadovoljstvo poslom. S obzirom da je prosjek starosne dobi ispitanika iznad 35 godina, to je bila dobra osnova da uporede uslove rada i način rada nekada i u novije vrijeme, te da procijene značaj unapređenja digitalne tehnologije u radu.

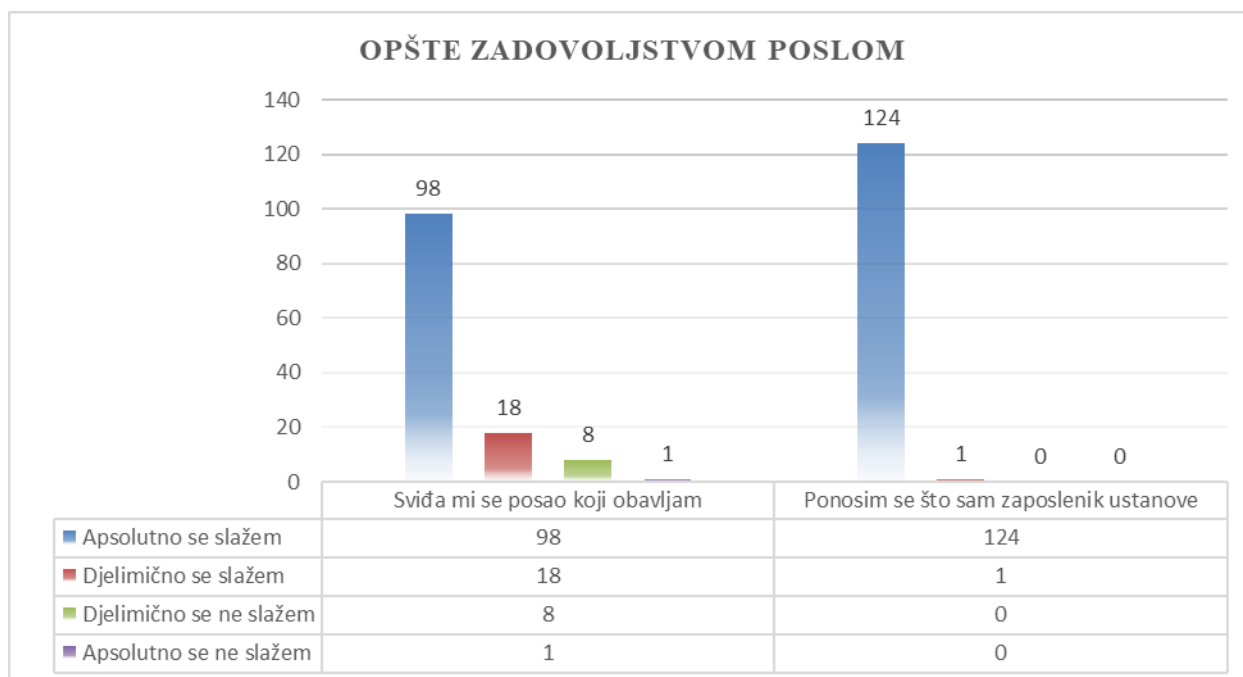
Ukupno zadovoljstvo poslom

Uzimajući u obzir sve aspekte posla (tabela 1), ukupno zadovoljstvo u ustanovi ocijenjeno je sa pozitivnim stavom. Podijeljena su mišljenja da su fizički uslovi rada dobri smatrajući da je moguće stvari poboljšati u tom smislu. 110 ili 88% smatra da imaju siguran posao, 12% se djelimično slaže. Što se tiče potrebe za edukacijom, 123 (98,4%) ispitanika se potpuno slaže da je inicijalna obuka u ustanovi odgovarajuća u odnosu na potrebe, a menadžment Ustanove treba učiniti dodatne napore za naprednom edukacijom koja je, zbog sve većih zahtjeva pacijenata, itekako potrebna. 99 ispitanika je potvrdilo da je kooperativnost, odnosno međuljudski odnosi na poslu na zadovoljavajućem nivou, što je jedan od bitnih faktora za unapređenje kvaliteta rada i zadovoljstva zaposlenih. Najveći nivo nezadovoljstva zaposlenih se pokazao kod mogućnosti unapređenja ukoliko se dobro obavlja posao (26 odnosno 20,8% njih se djelimično slaže, 20 odnosno 16% se djelimično ne slaže dok njih 6 tj. 4,8% se ne slaže), dok je zadovoljstvo stepenom autoriteta kod donošenja odluka dobro

(70,4%). Finansijskim nadoknadama za rad, zadovoljno je njih 96% dok je zadovoljstvo po pitanju zasluga za dobro obavljen posao je nešto veći od 50%. Što se tiče unapređenja kao nagrade za dobro obavljen posao, polovina ispitanika se slaže i računa na unapređenje (68, odnosno 54,4%). Činjenica da je sve veći uticaj timskog rada na ishod obavljenog posla, menadžment može nagraditi tim kroz povećanje zarade, odavanjem priznanja itd. Kad je u pitanju pravičnost i poštovanje prema zaposlenicima, te intenzitet komunikacije sa nadređenima, zadovoljstvo je na odgovarajućem nivou (80 i više ispitanika se slaže), što dovodi do zaključka da je uzajamno povjerenje od veoma velikog značaja za postizanje zadovoljstva. Radnici su takođe zadovoljni sa tretmanom nadređenih (111) te da su dovoljno pravični. Takođe je dokaz tome iskaz radnika da svi zaposlenici vole posao koji obavljaju što je logično s obzirom da je to profesija za koju se većina ljudi opredjeljuje zbog ljubavi prema toj profesiji.







Rezultati i diskusija

Zadovoljstvo unapređenjem digitalizacije Radiologije

Ukupno zadovoljstvo unapređenjem digitalizacije Radiologije u Ustanovi ocijenjeno je sa visoko pozitivnim stavom (apsolutno se slaže njih 90 ili 72%, djelimično se slaže 12 ispitanika ili 9,6%, 18 ili 14,4% se djelimično ne slaže, ali se niko u potpunosti ne slaže), a skoro svi zaposlenici su ponosni što rade u ustanovi koja kontinuirano unapređuje uslove rada i vodi računa o stalnom poboljšanju ugleda Ustanove (tabela 2). Većina ispitanika se apsolutno slaže sa svim tačkama navedenim u anketi. Naročito je nivo zadovoljstva visok kada su u pitanju olakšavanje rada uvođenjem digitalne tehnologije, brigom o povećanju nivoa zadovoljstva pacijenata

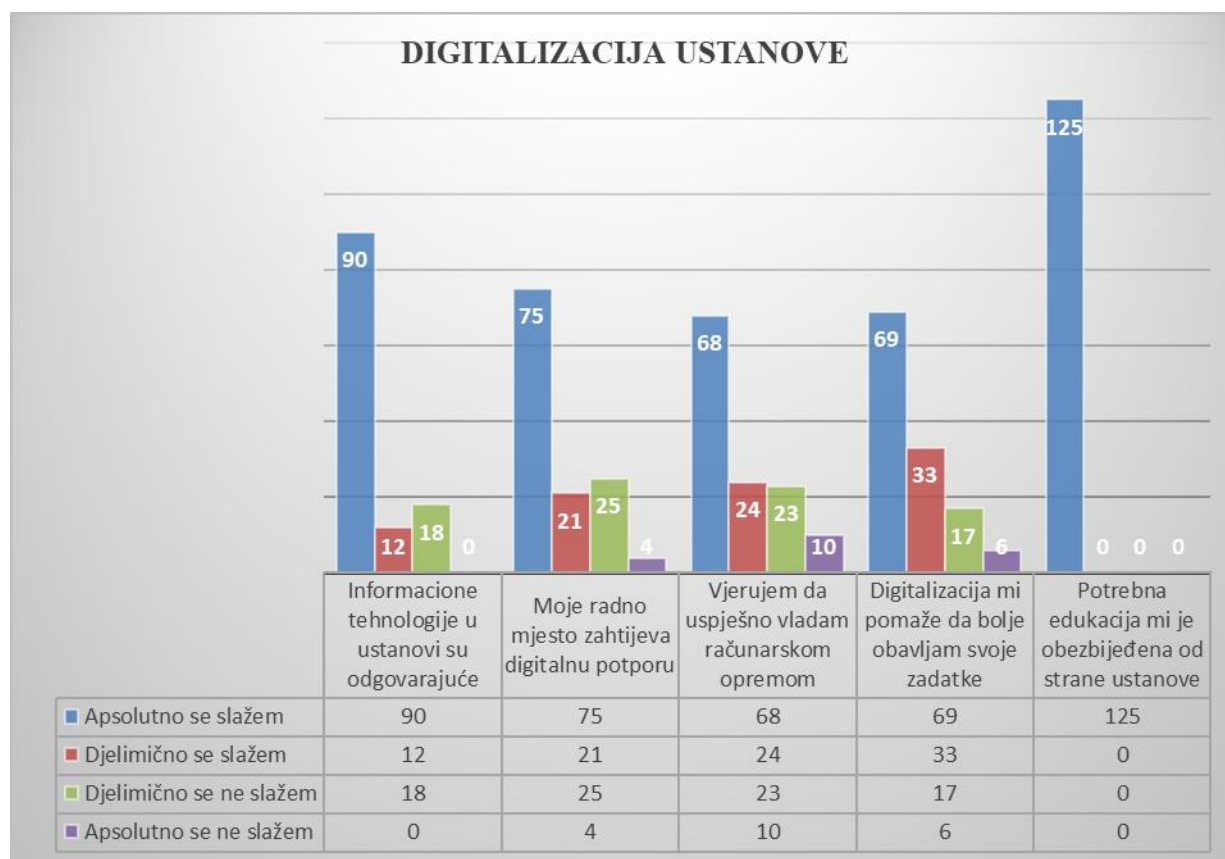
poboljšanjem kvaliteta usluga koje se mogu u dobroj mjeri realizovati uvođenjem digitalne tehnologije.

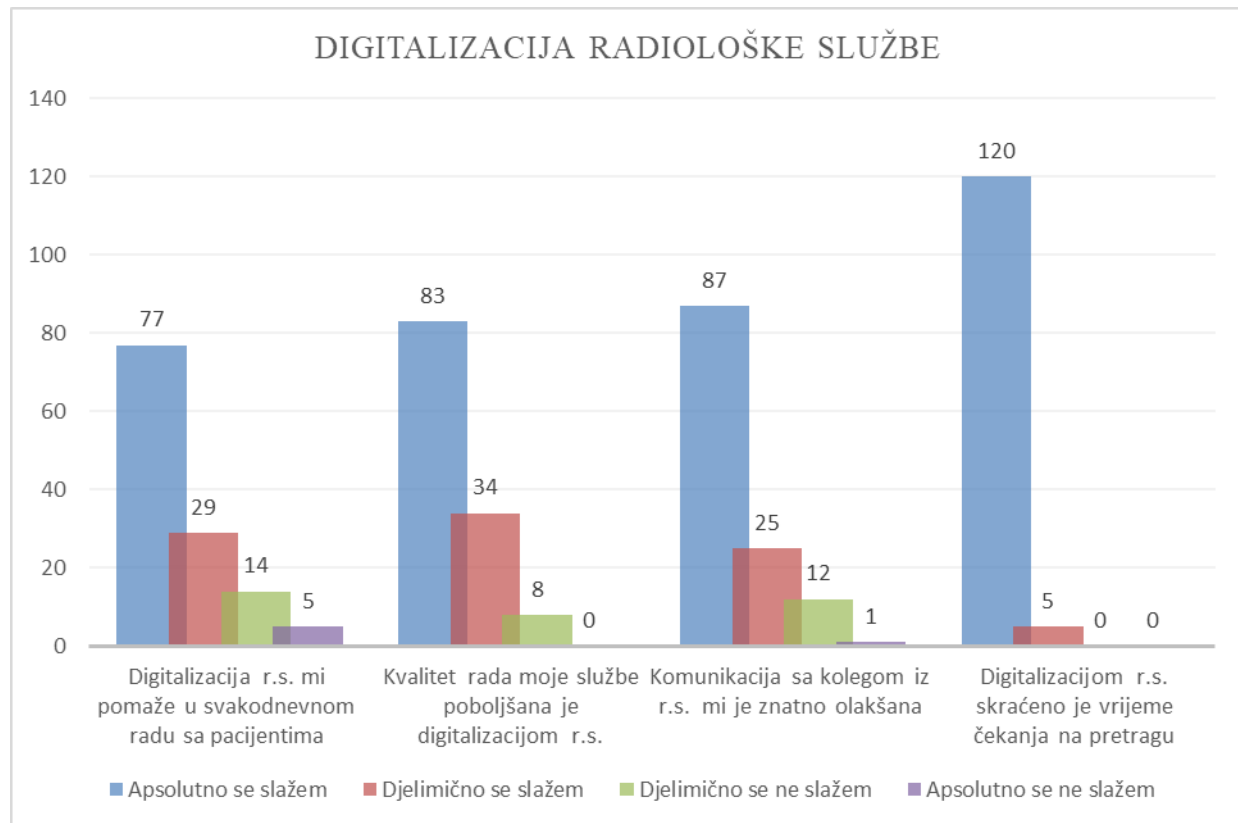
Postoje podijeljena mišljenja da digitalizacija olakšava rad i odnose sa pacijentima, da donosi primjetne ekonomske benefite, olakšice pri komunikaciji sa kolegama iz radiološke službe, a naročito su mišljenja podijeljena kod stava da je digitalizacija dobra potpora kod obavljanja svakodnevnih poslova i zadataka. To se može obrazložiti činjenicom da je većina zaposlenika starosne dobi iznad 35 godina, odnosno u dobi od 45 -54 godine kada je interes za edukacijom bilo koje vrste u opadanju.

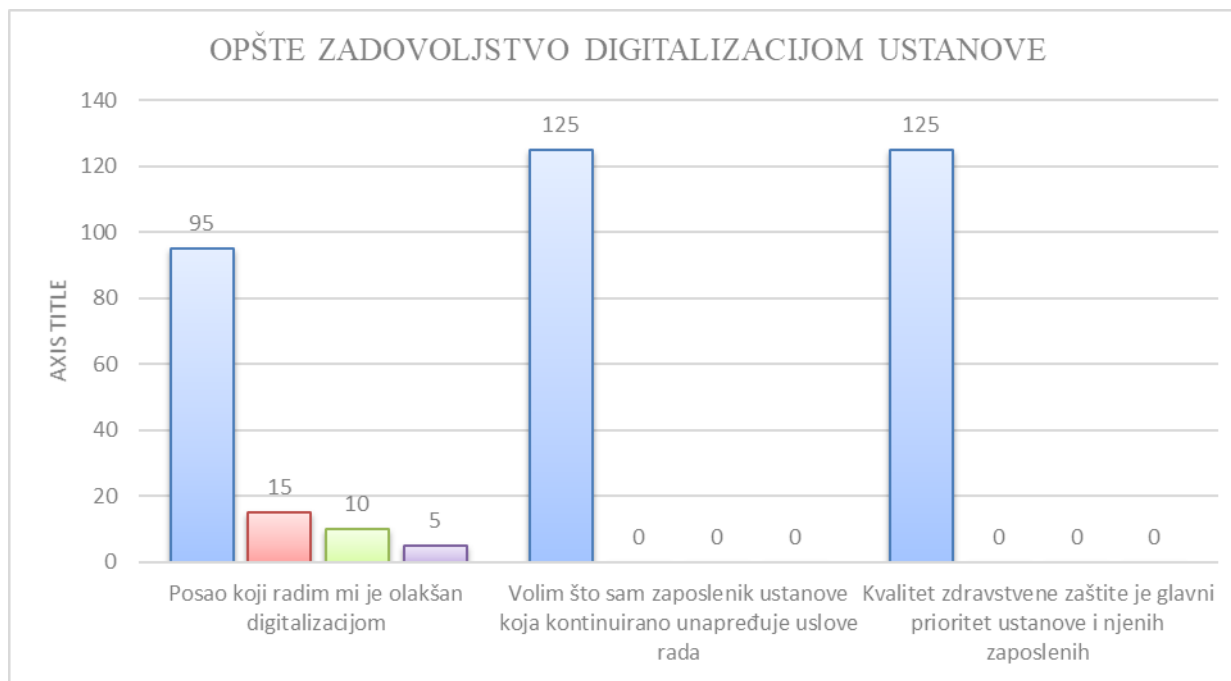
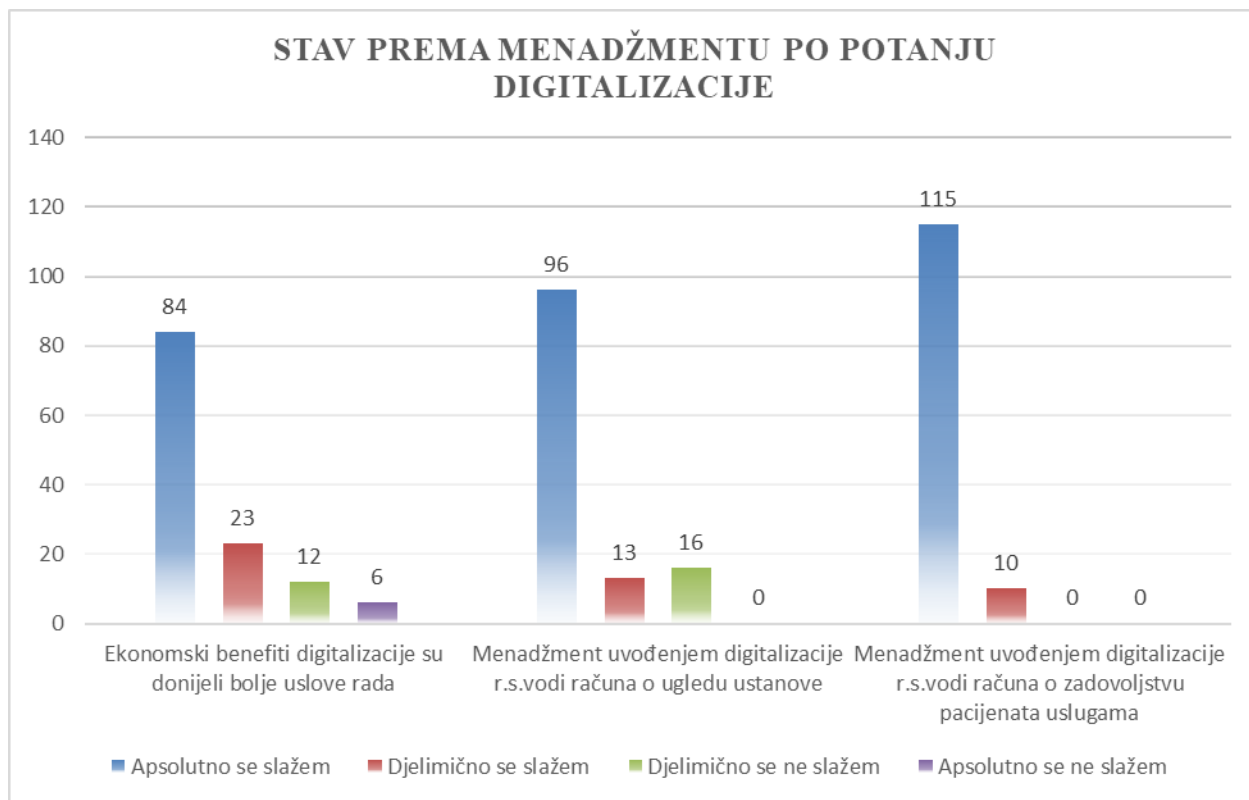
Ova konstatacija se može povezati i sa manjim procentom zadovoljstva kada je u pitanju uspješno vladanje računarskom opremom (68%).

Skori svi ispitanici (njih 120 ili 96%) se slažu da je digitalizacija doprinijela skraćenju vremena čekanja rezultata pretraga, a 100%-tno zadovoljstvo je kod mišljenja da je Ustanova kvalitet zdravstvene zaštite postavila kao primarni

prioritet (misiju) i da je Ustanova prepoznala da se mora voditi računa o kontinuiranoj edukaciji njenih zaposlenika, naročito kada je u pitanju edukacija iz oblasti računarskih tehnologija.







Rasprava i zaključci

Zbog demografskih promjena u društvu, koje predstavljaju različite izazove u upravljanju ljudskim resursima, postotak zaposlenika starijih od 50 godina raste što posledično dovodi učestalosti i veličine dobne raznolikosti u radnim organizacijama, a naročito je to izraženo u zdravstvu. S druge strane, radnici različitih dobnih skupina imaju različita iskustva; dobna raznolikost radnika može povećati kreativnost, inovativnost i rješavanje problema. Raznolikost u ulozi izvođenja posla, radnim stilovima i opštim vrijednostima uzrokuje različite potrebe za komunikacijom, koordinacijom i upravljanjem ljudskim resursima. Menadžmenti zdravstvenih ustanova moraju razumjeti šta motivise zaposlenike kako bi postigli njihovo ukupno zadovoljstvo, što je preduslov za uspješno upravljanje u zdravstvu koje je okarakterisano kao najkompleksnije.

Većina zaposlenih u Univerzitetском Kliničkom centru u Tuzli ima stav da je kvalitet zdravstvene zaštite glavni prioritet u ustanovi. Zaključci koji su doneseni na osnovu rezultata iznesenih u ovoj anketi jasno pokazuju da je postavljena hipoteza u potpunosti dokazana, odnosno da su radnici u UKC-u Tuzla zadovoljni svojim radom.

Činjenica da se svi zaposlenici slažu (apsolutno slažu, djelimično slažu ili

djelimično ne slažu) da je digitalizacija Ustanove odgovarajuća, može se objasniti time što je većina zaposlenih starije od 45 godina i da nisu spremni da nauče sve vještine koje digitalizacija zahtijeva.

Međutim, svi se slažu da Ustanova ulaže velike napore da pruži adekvatnu edukaciju po tom pitanju. Takođe je važno naglasiti da se ispitanici u velikom procentu slažu da menadžment Ustanove digitalizacijom želi kvalitet usluga dovesti na najveći mogući nivo, kao i da time podiže ugled Ustanove.

1. Glavni prioritet Ustanove podizanje ugleda i povećanje kvaliteta rada uvođenjem digitalizacije radiološke službe, čime bi bili zadovoljni i menadžment a i zaposlenici, svi ispitanici se apsolutno slažu, što je dobar pokazatelj da je menadžment dobro postavio viziju, a još bolje ispunio misiju Ustanove.

2. Informatizacija Ustanove mora ići u korak sa trendovima u svijetu, što podiže nivo zadovoljstva zaposlenih, poboljšava kvalitet rada a samim tim i postiže zavidan nivo zadovoljstva krajnjih korisnika usluga – pacijenata. Ako uz to još kao benfit dodamo materijalne, odnosno finansijske uštede, onda je unapređenje digitalizacije Ustanove nesumnjivo najbolja i najisplativija investicija.

Literatura/References

1. Mihailović D, Ristić S., Organizaciono ponašanje, FON, Beograd, 2009.
2. Orlić R., Kadrovski menadžment, FON, Beograd, 2005.
3. Torrington D, Hall L, Taylor S., Human Resource Management, Pearson Education Limited, 2002.
4. Tanasijević Z., Zadovoljstvo zaposlenih – izvor ili rezultat motivacije zaposlenih, AOS, Kragujevac, 2007.
5. Miljkovic S, et al. Motivation of employees and behavior modification in health care organizations. Acta Med. Medianae. 2007; 46:53–62.
6. Spector, P.E. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 1997.
7. Sikavica, P., Bahtijević-Šiber, F., Pološki-Vokić, N.; Temelji menadžmenta. Školska knjiga, Zagreb, 2008.
8. Šofranac R., Šofranac M.: Menadžment kvalitetom u medicini, Pobjeda, Podgorica, 2007
9. Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu F BiH („Službene novine Federacije BiH“, br. 59/05).department. J. of Digital Imaging, 1996.
10. Grinberg B., Ponašanje ljudi u organizacijama, Želnić, Beograd, 1998.
11. Herzberg F, Mausner B, Bloch Snyderman B., The Motivation to Work, John Wiley & Sons Inc, NY, London, Sydney, 1965., (345-456).
12. Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: M.D. Dunnette (ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, 1976., (1297-1349).
13. Spector, P.E. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 1997.
14. Praskalo J, Vulin N. Informacione tehnologije u radiologiji. Infoteh-Jahorina. 2010.
15. Langer S, Wang J. A goal based cost-benefit analysis for film versus filmless radiology
16. Vukman D. Primjer iz zdravstva: Kvaliteta kao sredstvo uštede u radiologiji. Zbornik radova, 13. Hrvatske konferencije o kvaliteti. Brijuni: Hrvatsko društvo za kvalitetu; 2013.