

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU

AGENCIJE ZA KVALITET I AKREDITACIJU U
ZDRAVSTVU U FEDERACIJI BOSNE I
HERCEGOVINE

2018.

Sarajevo, januar 2019. godine

SADRŽAJ

Sažetak	5
1. Izvještaj o radu Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH u 2018. godini	10
Uvod	10
Tematski pregled aktivnosti	11
Normativni akti.....	12
Izvještaji.....	13
Planovi i programi	13
Odluke	13
Zaključci	13
Informacije	14
Rješenja	15
2. Vanjske ocjene u svrhu akreditacije i certifikacije zdravstvenih ustanova	17
Uvod	17
Certifikacija zdravstvenih ustanova.....	18
Akreditacija zdravstvenih ustanova	18
Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova	19
Fokusirane certifikacije i akreditacije	19
Nadzorni pregledi	19
3. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca	20
Edukacija za koordinate kvaliteta, AKAZ - 07.03.2018. do 21.06.2018.	20
Edukacija zdravstvenih profesionalaca, KB Zenica 10.04.2018. – 22.05.2018.	21
Osnovna obuka osoblja za certifikaciju apoteka, AKAZ – 22.02.2018., 09.05.2018. i 20.09.2018....	21
Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, AKAZ – 25.-26.10.2018.	21
Obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta u zdravstvu, Sarajevo – 11.-12.10.2018. i Tuzla 29.-30.11.2018.	21
Radionica za zdravstvene organizacije Zapadnog Balkana: Poboljšanje evropske zdravstvene zaštite, Sarajevo, 05.07.2018.	22
Ophođenje prema osobama sa invaliditetom, Sarajevo – 13.04.2018.	22
4. Facilitacija.....	23
5. Akreditacijski i certifikacijski standardi za bolnice.....	24
Akreditacijski standardi za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST usluge), maj 2018.....	25
Standardi u pripremi	25

Tabelarni prikaz važećih standarda	26
6. Indikatori izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke.....	26
Domovi zdravlja.....	26
Bolnice	27
Apoteke	27
7. Jačanje mreže koordinatora u 2018. godini.....	28
a. Dani kvaliteta u zdravstvu – Šesti stručni seminar za koordinatore kvaliteta.....	29
b. Vijesti i obavještenja.....	30
c. Godišnjak: „Sigurnost i kvalitet 2018.“	32
8. Realizacija projekata u 2018. godini.....	33
a. Akreditacija standarda AKAZ-a kod ISQua.....	34
b. Projekt mentalno zdravlje u BiH.....	35
c. Brošura: „Priče iz centra“	36
d. Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja u Bosni i Hercegovini – projekat CVRAM	37
9. Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima	38

U skladu sa članom 27., stav 1., alineja 3., u vezi sa članom 30., stav 1., alineja 3., Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, br. 59/05, 52/11, 6/17) te članom 15., stav 1., alineja 3., u vezi sa članom 25., stav 2., alineja 9., Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, br. 94/07) (u daljem tekstu: AKAZ), direktor AKAZ-a podnosi Upravnom vijeću AKAZ-a:

Izveštaj o radu za 2018. godinu

Sažetak

Izveštaj o radu AKAZ-a za period 1. januar – 31. decembar 2018. godine predstavlja pregled rada Agencije u protekloj godini u odnosu na aktivnosti predviđene Programom rada i utroška sredstava za 2018. godinu (broj: 02-02- 02-02-495-1/17 od 28.12.2017. godine), usvojenog Odlukom o usvajanju Programa utroška sa kriterijima raspodjele sredstava „Tekući transferi drugim nivoima vlasti – AKAZ“ utvrđenih Budžetom Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) za 2018. godinu Federalnom ministarstvu zdravstva“ (SN FBiH 23/18) od 28.03.2018. godine, koju je Vlada Federacije Bosne i Hercegovine donijela na svojoj 108. sjednici, održanoj 21.03.2018. godine.

AKAZ je u 2018. godini redovno ispunjavao zakonske obaveze u svim segmentima za koje je zadužen i ovlašten. Također, Agencija je započela i sa realizacijom novih programskih i projektnih aktivnosti koje su neophodne za upotpunjavanje profesionalne agende AKAZ-a, ali i obezbjeđivanje neophodne finansijske stabilnosti. Bez obzira na brojne poteškoće zahvaljujući izuzetnim naporima uposlenika i suradnika Agencije, AKAZ je u 2018. godini ostvario najbolje rezultate od osnivanja.

Krajem 2017. godine je imenovan privremeni Upravni odbor Rješenjem Federalnog ministarstva broj: **01-37-6315/17** od **16.10.2018.** godine u sastavu: **Jasna Zeljko – Penavić** kao predsjednica i članovi, **Abud Sarić** i **Sanela Adžović**. U 2018. godini Upravni odbor je održao **dvanaest (12)** redovnih sjednica i ukupno je razmotreno **109** tačaka **dnevnog reda** i utvrđeno **150 odluka ili zaključaka** kojima se upravljalo procesima rada AKAZ-a iz nadležnosti Upravnog odbora.

U 2018. godini AKAZ je pripremio i realizirao ukupno **221 vanjsku ocjenu** koju su pratili izvještaji verificirani od strane Komisije za certifikaciju i akreditaciju. Puna certifikacija je dodijeljena za **94 apoteke** i **34** tima/amulante porodične medicine (TPM), a jedna uvjetna za jedan dom zdravlja. Akreditirana je **1** specijalna bolnicu, **1** zavod za bolesti ovisnosti i **25** klinika univerzitetskog kliničkog centra (funkcionalno cijeli klinički centar) te *akreditirano i certificirano* **51** TPM, **6** centara za mentalno zdravlje (CMZ) i **1** zavod za javno zdravstvo. Također AKAZ je certificirala ili akreditirala za fokusirane usluge **1** klinički centar, **7** ginekološko-akušerskih klinika, **1** centar za rani rast i razvoj i **1**

centar za dobrovoljno povjerljivo savjetovanje i testiranje. Pored vanjskih ocjena u svrhu certifikacije i akreditacije vanjski ocjenjivači obavili su i **39 nadzornih pregleda** u 20 TPM, 4 CMZ i 15 apoteka u FBiH.

U 2018. godini Agencija je **educirala i obučila ukupno 443 zdravstvena profesionalaca** u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za certifikaciju i akreditaciju. Riječ je o osnovnim i specijalnim edukacijskim modulima koji su izuzetno važni za uspješno realiziranje neophodnih aktivnosti u ovoj oblasti. Ovaj broj uključuje edukacije/obuke u okviru projekata za osnovne i specijalizirane programe, koordinate kvaliteta, obuke vanjskih ocjenjivača i osoblja CMZ i bolnica te osoblje apoteka za certifikaciju i drugih zdravstvenih profesionalaca. Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na **23 tematske edukacija u 2018. godini je bio 1.169, a edukacije su se odvijale 28 dana u godini** (svaki deveti radni dan u prosjeku, 9,3).

Tokom 2018. godine AKAZ–ovi facilitatori su realizirali facilitaciju u **28 zdravstvenih ustanova u FBiH**. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2018. godini je **105 facilitacija**.

AKAZ je u februaru 2018. godine započeo **reviziju Akreditacijskih standarda za bolnice, ver. 2010**. Radi pregleda količine posla, rada i truda koji treba uložiti u reviziju Akreditacijskih standarda za bolnice, ver. 2010. navodimo da se radi o: **319 strana teksta svrstanih u sedam poglavlja, sa 55 standarda i ukupno 2.328 kriterija**.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u skladu sa **članom 22. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu** (Službene novine Federacije BiH, broj 59/05, 52/11 i 6/17) razvila set indikatora za domove zdravlja i set indikatora za bolnice. Nakon dobivanja saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva (dopis federalnog ministra zdravstva broj: 08-37-4551/14 od 9. jula 2014. godine), praćenje seta indikatora je postalo obaveza svih domova zdravlja i bolnica u FBiH pa su prvi izvještaji o indikatorima bili objavljeni 2015. godine na web stranici Agencije za 2014. godinu. Zaključno sa 15.05.2018. godine, izvještaje indikatora izvedbe od ukupno **69 domova zdravlja** kojima je poslan dopis, poslao **41 dom zdravlja**, što čini **59,42%** od ukupnog broja domova zdravlja u Federaciji Bosne i Hercegovine. Broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2017. godinu je za 4,35% veći u odnosu na broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2016. godinu. Zaključno sa 15.05.2018. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2017. godinu je od ukupno **21 bolnice** kojima je poslan dopis u vezi sa prikupljanjem indikatora kvaliteta i sigurnosti, ukupno **14 bolnica** je dostavilo povratne informacije vezane za indikatore kvaliteta i sigurnosti, što čini **66,66%** od ukupnog broja bolnica u Federaciji Bosne i Hercegovine, a broj bolnica koji je dostavio tražene

indikatore kvaliteta i sigurnosti za bolnice je identičan kao i za prethodnu 2016. godinu. Zaključno sa 15.05.2018. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2017. godinu su dostavile **ukupno 93 apoteke**.

Sa namjerom formiranja mreže koordinatora kvaliteta, AKAZ je u 2013. godini pokrenuo i organizaciju Seminara – Dani kvaliteta. „**Dani kvaliteta u zdravstvu, 2018. – Šesti stručni seminar za koordinatore kvaliteta, ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente**“ je tradicionalna aktivnost Agencije i ove godine organizovana je pod motom „BiH u EU: Kvalitetom u društvu najboljih“, a sa ciljem da se na jednom mjestu okupe koordinatori kvaliteta svih zdravstvenih ustanova u FBiH, ovlašteni ocjenjivači AKAZ-a, menadžeri zdravstvenih ustanova, zdravstveni djelatnici i pacijenti kao ključni akteri u uspostavljanju i održavanju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Ovom skupu **prisustvovalo je preko 270 zdravstvenih profesionalaca**, gostiju, partnera, direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je AKAZ uspješno sarađivao u provođenju projekata poboljšanja kvaliteta u 2018. godini.

Dana **16. maja 2018. godine smo započeli sa novom stranicom AKAZ-a** koja je, od starta, izazvala vrlo pozitivne kritike i pohvale od strane korisnika naših usluga i šire javnosti. Izmjenjeni koncept i dizajn stranice, dinamičke postavke i **prilagođenost slabovidnim i slijepim osobama** pobudili su interes kod naših korisnika i gotovo trenutno, doveli do ogromnog povećanja broja posjeta na stranici i korištenja interaktivnih sadržaja. Od 2006. godine kada je započela s radom www.akaz.ba do kraja 2017. godine naš web site posjetilo je skoro 110.000 korisnika iz 103 zemlje sa svih kontinenata. Samo **u 2018. godini broj posjetilaca je prešao broj od 51.000**, a sa lansiranjem nove web stranice broj posjetilaca mjesečno je veći od 6.000. Najveći **dnevni broj posjetilaca, ukupno 1.945** na www.akaz.ba je bio 04.12.2018. godine. **Većina posjetilaca je iz BiH (83,6%) pa iz Njemačke, Hrvatske, SAD, Srbije, Austrije, Švedske, Crne Gore, Slovenije i Švicarske.** Kada su u pitanju gradovi **najviše posjetilaca je iz sljedećih gradova: Sarajevo, Mostar, Tuzla, Zenica, Banja Luka, Brčko, Prijedor, Zagreb, Široki Brijeg, Doboj i Beograd.**

Broj pratilaca naših aktivnosti na facebook stranici konstantno raste. Do kraja ove godine ostvarili smo broj od **5.264 pratilaca na Facebook stranici**, a najveći broj posjeta bilježimo na objavi glasanja za kolegijalno priznanje u decembru 2018. godine u kojem je pobijedio dr. Sporišević gdje je **doseg na postu bio preko 182.000.**

Ovogodišnje izdanje AKAZ-ovog općeg prikaza rada – **godišnjak pod nazivom: „Sigurnost i kvalitet 2018.“**, grafički i sadržajno, pripremljeno je na sličan način kao i prethodne godine. Sadržaj **godišnjaka je štampan na 36 stranica, a odštampano je 500 primjeraka.** I za ovaj grafički uradak

autorska prava pripadaju AKAZ-u te je i u ovom slučaju, kompletna priprema urađena u AKAZ-u što također omogućava štampanje eventualnih naknadnih izdanja.

U 2018. godini AKAZ je učestvovao u četiri ključna projekta: Akreditacija standarda AKAZ-a za PZZ kod ISQua, Projekt Mentalno zdravlje u BiH, razvoj brošure pod nazivom „Priče iz centra“ i CVRAM projekt SZO i SDC.

Zasigurno najveće međunarodno priznanje za rad AKAZ-a je uslijedilo u 2018. godini kada je AKAZ **akreditovao standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu kod međunarodne asocijacije za akreditaciju poznate pod nazivom ISQua** (The International Society for Quality in Health Care - Međunarodno društvo za kvalitet u zdravstvu). Ovim se AKAZ svrstao u red od 34 organizacije u svijetu koje imaju akreditovane standarde. To znači da zdravstvene ustanove iz primarne zdravstvene zaštite koje se certificiraju i/ili akreditiraju u naredne četiri godine imaju pravo da dobiju AKAZ-ov certifikat sa logom ISQua. Ovim se potvrđuje da naše zdravstvene ustanove u domenu kvaliteta pružanja usluga ne zaostaju u radu za ustanovama u Europskoj Uniji, kao ni za onima u svijetu.

Projekat mentalnog zdravlja u BiH predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom reforme sektora mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. AKAZ je u 2018. godini realizirao sve predviđene aktivnosti detaljno precizirane ugovorom potpisanim sa Asocijacijom XY za period 01.07.2018.-31.12.2020. Te aktivnosti su se odnosile na sljedeće: **edukacija/obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje (ukupno 200 zdravstvenih djelatnika), reakreditacija 14 CMZ, akreditacija četiri nova centra za mentalno zdravlje, revidirani akreditacijski standardi za bolnice**, prikupljeni podaci i **izrađeni izvještaji o stanju u mentalnom zdravlju** na osnovu ključnih indikatora i obavljeni **facilitatorski pregledi** u cilju pripreme novoprijavljenih centara za certifikaciju/akreditaciju.

AKAZ ima obavezu informiranja javnosti o radu i obavljenim zadacima opisanim u pozitivnim propisima koju izvršava i u formi štampanih materijala koje samostalno uređuje i objavljuje. Mentalno zdravlje, viđeno s aspekta izdvojene cjeline koja se, u sistemu zdravstvene zaštite FBiH, obrađuje i u Centrima za mentalno zdravlje u okviru primarne zdravstvene zaštite, predmet je predstavljanja u svim sistemskim dokumentima AKAZ-a. Međutim, **potreba destigmatizacije i promjene šireg kulturološkog odnosa prema problemu mentalnog zdravlja**, prepoznata je i kroz promoviranje napora svih uključenih struktura i pojedinaca u dodatnom obliku - brošure koja je ove godine izrađena uz pomoć odabranih CMZ-a, a u okviru Projekta mentalnog zdravlja u BiH.

Broj stranica je 68, sa sadržajem koji uključuje i fotografski materijal. Ukupno je **odštampano 800 primjeraka na BHS, a u štampi će biti još 200, nakon prevoda na engleski jezik**. Troškove pisanja, štampanja i prevoda brošure obezbijedio je Projekt mentalnog zdravlja u BiH koji finansira Vlada

Švicarske, implementira Asocijacija XY, a na terenu realizira AKAZ uz podršku entitetskih ministarstava zdravstva/zdravlja.

Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja u Bosni i Hercegovini ili projekt CVRAM se odnosi na kontinuiranu medicinsku edukaciju (KME) iz oblasti procjene i upravljanja rizicima od kardiovaskularnih bolesti (engl. Cardio-Vascular Risk Assessment and Management, CVRAM), monitoring kliničke revizije i poboljšanje kvaliteta rada timova porodične medicine u Federaciji Bosne i Hercegovine. U sklopu Projekta **akreditirano je ukupno 51 tim porodične medicine iz 20 različitih domova zdravlja iz sedam kantona**. Bitnu osnovu Projekta čini prikupljanje kvantitativnih podataka, **izračunavanje vrijednosti za 13 indikatora** na temelju prikupljenih podataka i upoređivanje istih sa podacima izvještaja iz 2017. godine. Za potrebe finalnog izvještaja prema SZO 51 ustanova (dom zdravlja) je dostavila podatke za 2018. godinu tako da je **ukupno 492 tima porodične medicine** obuhvaćeno finalnom analizom.

U 2018. godini, predstavnici AKAZ-a bili su **prisutni na čak dvadeset i pet (25) skupova** u BiH i u inostranstvu. Od toga je 15 domaćih skupova koje su organizovale međunarodne i domaće organizacije sa kojima AKAZ redovno surađuje. Deset je stručnih skupova koji su održani u inostranstvu, a na kojima je AKAZ obezbijedio učešće svog predstavnika. Posebno ističemo veliku Međunarodnu konferenciju ISQuae koja se od 23. do 26. septembra održala u Kuala Lumpuru, Malezija. Rad pod nazivom **“Uvođenje inkluzivnih standarda za osobe sa invaliditetom u FBiH (ISOSI): Osigurati da je svaki pacijent jednako važan”** BiH predstavio je direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH doc.dr. Ahmed Novo, suradnica organizacije “MyRight” dr. Belma Goralija koja je s predstavnicima pacijenata učestvovala u razvoju ISOSI, i prim.dr. Zlatko Kravić, direktor J.U. Opća bolnica "Prim.dr. Abdulah Nakaš" u kojoj se ISOSI pilotiraju.

Godišnji plan rada i Program rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za 2019. godinu je usvojilo Upravno vijeće AKAZ-a u decembru 2018. godine.

1. Izvještaj o radu Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH u 2018. godini

Uvod

Krajem 2017. godine je imenovan privremeni Upravni odbor Rješenjem Federalnog ministarstva broj: **01-37-6315/17** od **16.10.2018.** godine u sastavu: **Jasna Zeljko – Penavić** kao predsjednica i članovi, **Abud Sarić** i **Sanela Adžović**.

U 2018. godini privremeni Upravni odbor/privremeno Upravno vijeće Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (u daljem tekstu: Upravni odbor) je svoje aktivnosti obavljao sukladno Planu i programu rada za 2018. godinu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (u daljem tekstu: AKAZ), kao i na osnovu odredbi Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („Službene novine Federacije BiH“, broj 59/05, 52/11 i 6/17) (u daljem tekstu: Zakon), Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 94/07 i 31/16) (u daljem tekstu: Statut), Poslovnika o radu Upravnog odbora i drugih internih akata AKAZ-a.

U skladu sa članom 27. Zakona i članom 15. Statuta, Upravni odbor ima sljedeće nadležnosti:

- donosi Statut AKAZ-a i druge opće akte, kao i Poslovnik o radu Upravnog odbora,
- utvrđuje planove rada i razvoja AKAZ-a, periodične i godišnje programe rada, te prati njihovo izvršenje,
- donosi finansijski plan i usvaja periodični i godišnji obračun, te brine o finansijskoj održivosti AKAZ-a,
- podnosi izvještaje o svom radu ministru zdravstva najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće,
- razvija i odobrava politiku i procedure za rad direktora AKAZ-a,
- razvija, primjenjuje i evaluira sistem akreditacije u zdravstvu,
- propisuje mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, te utvrđuje Popis ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta,
- donosi odluku o izdavanju akreditacije, ukidanju odnosno obnavljanju akreditacije zdravstvenoj ustanovi,
- utvrđuje cjenovnik usluga AKAZ-a, na prijedlog direktora, – izdaje saglasnost na visinu naknade za rad ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta,
- imenuje i razrješava direktora, kao i rukovodne radnike AKAZ-a, uz prethodnu saglasnost ministra zdravstva,
- odlučuje o žalbama uposlenika AKAZ-a protiv odluka i rješenja direktora koja se odnose na prava i obaveze iz radnog odnosa,
- obavlja i druge poslove utvrđene Zakonom, propisima donijetim na osnovu Zakona, Statutom i općim aktima AKAZ-a.

U 2018. godini Upravni odbor je održao **dvanaest (12)** redovnih sjednica.

Sjednice Upravnog odbora su u 2018. godini zakazivane **svaki mjesec**.

Kako je rečeno, sjednice su održavane mjesečnom dinamikom, i to, sukladno zaključku Upravnog odbora o terminu sjednica, pretežno posljednjeg **petka** u svakom mjesecu, sa početkom od 16.00 sati; kako slijedi:

- Treća sjednica – 12.01.2018. godine;
- Četvrta sjednica – 27.02.2018. godine
- Peta sjednica – 30.03.2018. godine;
- Šesta sjednica – 26.04.2018. godine;
- Sedma sjednica – 29.05.2018. godine;
- Osma sjednica – 22.06.2018. godine;
- Deveta sjednica - 20.07.2018. godine;
- Deseta sjednica 31.08.2018 godine;
- Jedanaesta sjednica 19.09.2018 godine;
- Dvanaesta sjednica 30.10.2018 godine;
- Trinaesta sjednica 30.11.2018 godine;
- Četrnaesta sjednica 14.12.2018 godine.

Na **svim** sjednicama u 2018. godini, Upravni odbor je odlučivao u **plenumu**.

Ukupno je razmotreno **109** tačaka **dnevnog reda** i utvrđeno **150 odluka ili zaključaka** kojima se upravljalo procesima rada AKAZ-a iz nadležnosti Upravnog odbora.

O radu Upravnog odbora na sjednicama se vodio zapisnik. Na svakoj tekućoj sjednici se vršila verifikacija zapisnika i razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice te potreba preduzimanja konkretnih mjera na njihovom provođenju. Upravni odbor je na mjesečnoj osnovi analizirao mjesečne informacije o poslovanju AKAZ-a te aktuelnosti u vezi sa radom AKAZ-a, a periodično i u skladu sa zakonskim i statutarnim odredbama usvajao i kvartalne, odnosno polugodišnje i godišnje izvještaje.

U razmatranju pitanja iz nadležnosti Upravnog odbora osim u jednom slučaju, odluke ili zaključci su usvojeni **jednoglasno**, bez preglasavanja u odlučivanju.

Tematski pregled aktivnosti

Upravni odbor se u 2018. godini fokusirao na redovne zakonske i druge obaveze Agencije te na izdavanje rješenja o akreditacijama i certifikacijama zdravstvenih ustanova.

U ovom segmentu Izvještaja daje se pregled najvažnijih aktivnosti po oblastima kojima je Upravni odbor posvetio dužnu pažnju:

- Analiza i usvajanje Izvještaja o radu za 2017. godinu, Finansijskog izvještaja i Godišnjeg obračuna za 2017. godinu i dostavu nadležnim organima, dodjela certifikacija i akreditacija, dopuna Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji – **januar/ februar**;
- Usvajanje Pravilnika o akreditaciji i certifikaciji zdravstvenih ustanova, dopuna Pravilnika o platama i naknadama Agencije, Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Agencije i Cjenovnika Agencije, dodjela certifikacija i akreditacija, dopuna

Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji - **mart**;

- Usvajanje izmjene i dopune Odluke o visini naknade komisije eksperata AKAZ-a, dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji te usvajanje kvartalnog izvještaja o finansijskom poslovanju za period januar - mart 2018. godine - **april**;
- Usvajanje Revizorskog izvještaja Agencije za 2017. godinu, dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji te usvajanje standarda za centre za dobroboljno povjerljivo savjetovanje i testiranje – **maj**;
- Usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji - **juni**;
- Usvajanje izmjene i dopune Odluke o visini naknade komisije eksperata AKAZ-a, dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje kvartalnog izvještaja o finansijskom poslovanju za period januar –mart i januar-juni 2018. godine, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji - **juli**;
- Dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji – **august**;
- Usvajanje Finansijskog plana Agencije za 2019. godinu, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji – **septembar**;
- Izmjene i dopune Pravilnika o akreditaciji i certifikaciji zdravstvenih ustanova, dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje kvartalnog izvještaja o finansijskom poslovanju za period juli –septembar i januar-septembar 2018. godine, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji - **oktobar**;
- Dopuna Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji – **novembar**;
- Usvajanje Godišnjeg plana rada i Programa rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za 2019. godinu, dopuna Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, izmjena i dopuna Mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta Agencije, dodjela certifikacija i akreditacija, usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice, razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice, razmatranje aktuelnosti u Agenciji – **decembar**;

Normativni akti

U okviru normativne aktivnosti Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmatrao i usvojio sljedeće opće akte:

- Pravilnik o akreditaciji i certifikaciji zdravstvenih ustanova - mart
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o platama i drugim naknadama Agencije – januar, mart

- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Agencije - mart;
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o akreditaciji i certifikaciji zdravstvenih ustanova – oktobar.

Izveštaji

U skladu sa Zakonom, Statutom i drugim internim aktima, Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmatrao i usvojio sljedeće izvještaje:

- Izvještaj o radu za 2017. godinu – januar;
- Finansijski izvještaj za 2017. godinu – februar;
- Godišnji obračun za 2017.godinu – februar;
- Revizorski izvještaj za 2017.godinu – maj;
- Tromjesečni izvještaj o finansijskom poslovanju za period januar-mart 2018. godine – april;
- Polugodišnji izvještaj o finansijskom poslovanju za period januar-juni 2018. godine – juli;
- Tromjesečni izvještaj o finansijskom poslovanju za period juli-septembar 2018. godine – oktobar.

Planovi i programi

U skladu sa Zakonom, Statutom i drugim internim aktima, Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeće planove i programe:

- Finansijski plan za 2019. godinu - septembar;
- Godišnji plan rada za 2019. godinu;
- Programa rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera u 2019. godini.

Odluke

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu, pored odluka vezanih za usvajanje gore navedenih akata, donio i sljedeće odluke iz ostalih nadležnosti Upravnog odbora:

- Odluka o usvajanju izmjena i dopuna Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta – januar, februar, mart, novembar i decembar;
- Odluka o usvajanju izmjena i dopuna Cjenovnika usluga u oblasti edukacije, facilitacije, certifikacije i akreditacije – mart;
- Odluka o usvajanju izmjena i dopuna Odluke o visini naknade komisije eksperata – april, juli;
- Odluka o usvajanju izmjena i dopuna Mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta Agencije – decembar;
- Kao i niz odluka iz domena radnih odnosa i službenih putovanja direktora AKAZ-a.

Zaključci

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu, pored zaključaka vezanih za usvajanje gore navedenih akata, donio i sljedeće zaključke iz ostalih nadležnosti Upravnog odbora:

- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa sa II sjednice Upravnog odbora od 28.12.2017. godine – januar;

- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa III sjednice Upravnog odbora od 12.01.2018. godine – februar;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa V sjednice Upravnog odbora od 27.02.2018. godine – mart;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa VI sjednice Upravnog odbora od 30.03.2018. godine – april;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa VII sjednice Upravnog odbora od 26.04.2018. godine – maj;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa VIII sjednice Upravnog odbora od 29.05.2018. godine – juni;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa IX sjednice Upravnog odbora od 22.06.2018. godine – juli;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa IX sjednice Upravnog odbora od 20.07.2018. godine – august;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa X sjednice Upravnog odbora od 31.08.2018. godine – septembar.
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XI sjednice Upravnog odbora od 19.09.2018. godine – oktobar.
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XI sjednice Upravnog odbora od 30.10.2018. godine – novembar.
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XIII sjednice Upravnog odbora od 30.11.2018. godine – decembar.

Informacije

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeće informacije:

- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec januar 2018. godine – januar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec februar 2018. godine – februar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec mart 2018. godine – mart;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec april 2018. godine – april;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec maj 2018. godine – maj;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec juni 2018. godine – juni;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec juli 2018. godine – juli;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec august 2018. godine – august;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec septembar 2018. godine – septembar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec oktobar 2018. godine – oktobar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec novembar 2018. godine – novembar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec decembar 2018. godine – decembar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec decembar 2017. godine - januar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec januar 2018 godine - februar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec februar 2018 godine - mart;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec mart 2018 godine - april;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec april 2018. godine – maj;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec maj 2018. godine – juni
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec juni 2018. godine – juli:
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec juli 2018. godine – august;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec august 2018. godine – septembar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec septembar 2018. godine – oktobar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec oktobar 2018 godine - novembar;

- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec novembar 2018 godine - decembar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 28.12.2017. godine – januar
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 12.01.2018. godine – februar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 27.02.2018. godine – mart;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 30.03.2018. godine – april;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 26.04.2018. godine – maj;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 29.05.2018. godine – juni;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 22.06.2018. godine – juli;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 20.07.2018. godine – august;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 31.08.2018. godine – septembar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 19.09.2018. godine – oktobar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 30.10.2018. godine – novembar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 30.11.2018. godine – decembar.

Rješenja

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeća rješenja o certifikaciji i akreditaciji:

- Rješenja o certifikaciji/akreditaciji apoteka: PA „Anea“ Tuzla, PZU „Biopharm“ Živinice, PA „Viva-Pharm“ Tuzla, PZU Apoteka „O.S. Pharm Prnjavor sa ograncima, PZU Apoteka „Diva Medica“ Goražde i ogranak „Soukbunar“ , PZU Apoteka „Al Hana“ Sarajevo i ogranci („Al Hana 1 Pejton“, „Al Hana Bojnik“, „Al Hana Goražde“, „Al Hana Lena“, „Al Hana Sokolović Kolonija“), PZU Apoteka „Mediflor“ Živinice (i ogranci „Gradina“ i „Omega“), PZU Apoteka „Oaza Zdravlja“ (i ogranci „Alipašin most“, „Ilidža“, „Podlugovi“, „Vogošća“, „Bihaćka“ i „Dobrinja“), PZU Apoteka „Dur-Farm“ Sapna (i ogranci 1 i 2), PA „Herba“ Živinice, PA „Medica“ Priluk, PA „Amica“ Ljubac, PA „Arnika“ Gračanica, PA „Solana“ Tuzla, JU Apoteka „Zdravlje“ Zenica - ogranak „Odmuť“, LJZU „Biopharm“ Neum (i ogranci „Međugorje“ i „Vitina“, ZU Apoteka „Zeni-lijek“ Zenica (Apoteka Galen) i (ogranci „Babina rijeka“, „Blatuša“, „Crkvice“, „Gračanica“, „Gradska“, „Grbavica“, „Jalija“, „Mokušnice“, „Nemila“, „Perihan“, „Podlugovi“, „PSC“, „Tetovo“, „Vogošća“, „Zavidovići“ i „Masarykova“), PZU Apoteka „Dina“ Sarajevo (i ogranci „Dina 1“ i „Dina 2“), PA „Plus“ Tuzla, PA „Tilia“ Sarajevo, PZU „Family“ (i ogranci „Family Pharm“ i „Family Plus“), PA „Stup“, PA „Neofarm“, PZU Apoteka „VIVA 7“ Sarajevo i ogranak „Viva 7-1“, JZU „Gradska apoteka“ Srebrenik, PZU Apoteka „Esthepharm“ Sarajevo, PA „Lotus“ Sarajevo, PA „Altea“ Sarajevo, JU „Apoteke Sarajevo“, PA Hany&Emily, PA „Mahmutovac“, PA „Tigris“ i ogranak;
- Rješenja o certifikaciji/akreditaciji timova porodične medicine: DZ Gračanica: TPM 17 APM Donja Orahovica, TPM 15 APM Lukavica, TPM 14 APM Lukavica, TPM 11 APM Miričina, TPM 12 APM Stjepan Polje, TPM 2, TPM 3, TPM 16 APM Malešići, TPM 4, TPM 13 APM Gornja Orahovica, TPM 9 APM Doborovc; DZ Bihać: TPM 1 – Centralni objekat; DZ Čapljina: TPM 1 – AOM br. 9; DZ Kakanj: TPM 1 APM Haljinići 2; DZ Konjic: TPM 2 – Centralni objekat, TPM 4 – Služba porodične medicine; DZ Tešanj: TPM 11 – Centar porodične medicine; DZ Kalesija: TPM 13 – APM Rainci Donji; DZ

Tomislavgrad: TPM 1 – Služba obiteljske medicine, TPM 2 – Služba obiteljske medicine; DZ Vareš: TPM 1 – Služba porodične/obiteljske medicine, TPM 3 – Služba porodične/obiteljske medicine, TPM 4 – Služba porodične/obiteljske medicine; DZ Zavidovići: TPM 3 – Centralni objekat; DZ Lukavac: TPM 15 – Služba porodične medicine; DZ Visoko: TPM PMA 1 – APM PMA 1 i TPM PMAA – APM „TIKA“ Moštre; DZ Srebrenik: TPM 1 – APM Tinja; TPM 2 – APM Tinja, TPM 3 – APM Tinja, TPM 4 – APM Porodična 2, TPM 5 – APM Porodična 2, TPM 6 – APM Porodična 1, TPM 7 – APM Porodična 1, TPM 8 – APM Porodična 1, TPM 9 – APM Porodična 1, TPM 10 – APM Duboki Potok, TPM 11 – APM Špionica, TPM 12 – APM Sladna, TPM 13 – APM Duboki Potok, TPM 14 – APM Podorašje, TPM 15 – APM Porodična 2, TPM 16 – APM Porodična 2, TPM 18 – APM Porodična 2, TPM 19 – APM Porodična 1; DZ Gradačac: TPM IX - Centralni objekat, TPM TPM X - Centralni objekat, TPM XIV - APM Mionica, TPM IV - APM Srnice, TPM XIX - Centralni objekat; DZ Mostar: TPM 1 – APM Ibler, TPM 13 – APM Stjepan Radić, TPM 12 – APM Stjepan Radić, TPM 20 – APM Rudnik, TPM 35 – APM Potoci ,TPM 36 – APM Rodoč; DZ Tuzla: TPM 1 – APM Centar za edukaciju i stručno usavršavanje, TPM 8 – Centralni objekat, TPM 50 – APM Centar za edukaciju i stručno usavršavanje, TPM 51 – Centralni objekat, TPM 58 – Centralni objekat, TPM 67 – Centralni objekat, TPM I – APM Centar, TPM I – APM Centar II, TPM I – APM Jalija, TPM I – APM Odmuť, TPM IV – APM Centar i TPM III – APM Potok; DZ Živinice: TPM 1 – APM Đurđevik, TPM 2 – APM Svojat, TPM 5 – APM Donje Dubrave, TPM 8 – Centralni objekat, TPM 10 – Centralni objekat; DZ Goražde: TPM I – APM Porodična.

- Rješenja o certifikaciji/akreditaciji centara za mentalno zdravlje: CMZ Doma zdravlja Sanski Most, CMZDoma zdravlja Stari Grad Mostar, CMZDoma zdravlja Bihać, CMZDoma zdravlja Ključ, CMZDoma zdravlja Travnik, CMZDoma zdravlja Zenica;
- Rješena o akreditaciji zavoda: Zavod za bolesti ovisnosti Zeničko-Dobojskog kantona, Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo, Zavod za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona;
- Rješena o akreditaciji bolnica: Opća bolnica „Dr Mustafa Beganović“ Gračanica, Specijalna bolnica „Centar za srce BH“ Tuzla;
- Rješena o certifikaciji kliničkih centara prema standardima za transplantacijsku medicinu: Univerzitetski klinički centar Tuzla;
- Rješena o akreditaciji kliničkih centara: Univerzitetski klinički centar Tuzla: Klinika za interne bolesti, Klinika za hirurgiju, Klinika za ginekologiju i akušerstvo, Klinika za dječije bolesti, Klinika za zarazne bolesti, Klinika za psihijatriju, Klinika za kardiovaskularnu hirurgiju, Klinika za ortopediju i traumatologiju, Klinika za plućne bolesti, Klinika za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju, Klinika za neurohirurgiju, Klinika za bolesti uha, grla i nosa, Klinika za plastičnu i maksilofacijalnu hirurgiju, Klinika za očne bolesti, Klinika za anesteziologiju i reanimatologiju, Klinika za neurologiju, Klinika za invazivnu kardiologiju, Klinika za kožne bolesti, Klinika za onkologiju i radioterapiju, Klinika za hematologiju i transplantaciju matičnih ćelija hematopoeze, Klinika za radiologiju i nuklearnu medicinu, Centar za palijativnu njegu i terapiju bola, Poliklinika za laboratorijsku dijagnostiku ,Poliklinika za transfuziologiju, Bolnička apoteka;
- Rješenja o fokusiranim akreditacijama za „bolnice prijatelje beba“: Opća bolnica „Dr. Safet Mujić“ Mostar, Hrvatska bolnica „Dr. fra Mato Nikolić“ Nova Bila, Bolnica Travnik, Kantonalna bolnica Zenica, Opća bolnica „Dr. Mustafa Beganović“ Gračanica,

Sveučilišna klinička bolnica Mostar, Opća bolnica Bugojno, Opća bolnica „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo;

- Rješenja o fokusiranim akreditacijama za centre za rani rast i razvoj: Centar za rani rast i razvoj SOS Dječija sela BiH „SOS Dječiji vrtići Goražde“;
- Rješenja o fokusiranim akreditacijama za dobrovoljno povjerljivo savjetovanje i testiranje: „Centar za DPST“ udruženja Partnerships in Health;
- Rješenja o uslovnoj certifikaciji prema standardima za domove zdravlja: DZ Ljubuški;
- Rješenje o oduzimanju certifikacije: Dom zdravlja Kantona Sarajevo: JUDZ KS OJ DZ Ilidža Ambulanta porodične medicine Hrasnica TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Ilidža Ambulanta porodične medicine Hrasnica TPM 2; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Aerodromsko naselje TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Aerodromsko naselje TPM 2; JUDZ KS OJ DZ Ilidža Ambulanta porodične medicine Sokolović kolonija TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Ilidža Ambulanta porodične medicine Sokolović kolonija TPM 2; JUDZ KS OJ DZ Ilidža Ambulanta porodične medicine Butmir TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Ilidža Ambulanta porodične medicine Butmir TPM 2; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Švrakino selo TPM 2; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Švrakino selo TPM 5; JUDZ KS OJ DZ Stari Grad Ambulanta porodične medicine Hrid TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Stari Grad Ambulanta porodične medicine Širokača TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Sokolje TPM 1; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Sokolje TPM 2; JUDZ KS OJ DZ Novi Grad Ambulanta porodične medicine Alipašin Most TPM 4; JUDZ KS OJ DZ Novo Sarajevo Ambulanta porodične medicine Trg Heroja TPM 3; JUDZ KS OJ DZ Novo Sarajevo Ambulanta porodične medicine Buća potok TPM 2.

2. Vanjske ocjene u svrhu akreditacije i certifikacije zdravstvenih ustanova

Uvod

U 2018. godini Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je pripremio i realizirao ukupno **221 vanjsku ocjenu** koju su pratili izvještaji verificirani od strane Komisije za certifikaciju i akreditaciju. Na osnovu preporuka Komisije za certifikaciju i akreditaciju Upravni odbor AKAZ-a donosi Rješenje o certifikaciji i/ili akreditaciji.

Puna certifikacija je dodijeljena za **94 apoteke** i **34** tima/amulante porodične medicine (TPM), a jedna uvjetna za jedan dom zdravlja. Akreditirana je **1** specijalna bolnicu, **1** zavod za bolesti ovisnosti i **25** klinika univerzitetskog kliničkog centra (funkcionalno cijeli klinički centar) te *akreditirano i certificirano* **51** TPM, **6** centara za mentalno zdravlje (CMZ) i **1** zavod za javno zdravstvo. Također AKAZ je certificirala ili akreditirala za fokusirane usluge **1** klinički centar, **7** ginekološko-akušerskih klinika, **1** centar za rani rast i razvoj i **1** centar za dobrovoljno povjerljivo savjetovanje i testiranje.

Pored vanjskih ocjena u svrhu certifikacije i akreditacije vanjski ocjenjivači obavili su i **39 nadzornih pregleda** u 20 TPM, 4 CMZ i 15 apoteka u FBiH.

Certifikacija zdravstvenih ustanova

U toku 2018. godine obavljene su vanjske ocjene u **94 apoteka** prema certifikacijskim standardima za apoteke u svrhu certifikacije i to: PA „Anea“ Tuzla, PZU „Biopharm“ Živinice, PA „Viva-Pharm“ Tuzla, PZU Apoteka „O.S. Pharm Prnjavor sa ograncima, PZU Apoteka „Diva Medica“ Goražde i ogranak „Soukbunar“ , PZU Apoteka „Al Hana“ Sarajevo i ogranci („Al Hana 1 Pejton“, „Al Hana Bojnik“, „Al Hana Goražde“, „Al Hana Lena“, „Al Hana Sokolović Kolonija“), PZU Apoteka „Mediflor“ Živinice (i ogranci „Gradina“ i „Omega“), PZU Apoteka „Oaza Zdravlja“ (i ogranci „Alipašin most“, „Iliđa“, „Podlugovi“, „Vogošća“, „Bihaćka“ i „Dobrinja“), PZU Apoteka „Dur-Farm“ Sapna (i ogranci 1 i 2), PA „Herba“ Živinice, PA „Medica“ Priluk, PA „Amica“ Ljubače, PA „Arnika“ Gračanica, PA „Solana“ Tuzla, JU Apoteka „Zdravlje“ Zenica - ogranak „Odmut“, LJZU „Biopharm“ Neum (i ogranci „Međugorje“ i „Vitina“, ZU Apoteka „Zeni-lijek“ Zenica (Apoteka Galen) i (ogranci „Babina rijeka“, „Blatuša“, „Crkvice“, „Gračanica“, „Gradska“, „Grbavica“, „Jalija“, „Mokušnice“, „Nemila“, „Perihan“, „Podlugovi“, „PSC“, „Tetovo“, „Vogošća“, „Zavidovići“ i „Masarykova“), PZU Apoteka „Dina“ Sarajevo (i ogranci „Dina 1“ i „Dina 2“), PA „Plus“ Tuzla, PA „Tilia“ Sarajevo, PZU „Family“ (i ogranci „Family Pharm“ i „Family Plus“), PA „Stup“, PA „Neofarm“, PZU Apoteka „VIVA 7“ Sarajevo i ogranak „Viva 7-1“, JZU „Gradska apoteka“ Srebrenik, PZU Apoteka „Esthepharm“ Sarajevo, PA „Lotus“ Sarajevo, PA „Altea“ Sarajevo, JU „Apoteke Sarajevo“, PA Hany&Emily, PA „Mahmutovac“, PA „Tigris“ i ogranak.

Osim toga, obavljena je vanjska ocjena u svrhu certifikacije za **34 TPM** u dva doma zdravlja u FBiH prema certifikacijskim standardima za TPM i to : **JZU DZ Gračanica** timovima: APM Donja Orahovica TPM 17, APM Lukavica TIM 15, APM Lukavica TIM 14, APM Miričina TPM 11, APM Stjepan Polje TPM 12, APM TPM 2, APM TPM 3, APM Malešići TPM 16, Ambulatna porodične medicine TPM 4, te **JZU DZ Srebrenik** timovima: TPM 1 – APM Tinja, TPM 2 – APM Tinja, TPM 3 – APM Tinja, TPM 4 – APM Porodična 2, TPM 5 – APM Porodična 2, TPM 6 – APM Porodična 1, TPM 7 – APM Porodična 1, TPM 8 – APM Porodična 1, TPM 9 – APM Porodična 1, TPM 10 – APM Duboki Potok, TPM 11 – APM Špionica, TPM 12 – APM Sladna, TPM 13 – APM Duboki Potok, TPM 14 – APM Podorašje, TPM 15 – APM Porodična 2, TPM 16 – APM Porodična 2, TPM 18 – APM Porodična 2 i TPM 19 – APM Porodična 1.

AKAZ je u 2018. godini obavio vanjsku ocjenu i dodijelio *uvjetnu certifikaciju* **DZ Ljubuški**.

Akreditacija zdravstvenih ustanova

U 2018. godini Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, akreditirala je sljedeće zdravstvene ustanove prema akreditacijskim standardima za bolnice: **Specijalnu bolnicu „Centar za srce BH“ Tuzla i Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo te 25 klinika Univerzitetskog kliničkog centra Tuzla** : Univerzitetski klinički centar Tuzla: Klinika za interne bolesti, Klinika za hirurgiju, Klinika za ginekologiju i akušerstvo, Klinika za dječije bolesti, Klinika za zarazne bolesti, Klinika za psihijatriju, Klinika za kardiovaskularnu hirurgiju, Klinika za ortopediju i traumatologiju, Klinika za plućne bolesti, Klinika za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju, Klinika za neurohirurgiju, Klinika za bolesti uha, grla i nosa, Klinika za plastičnu i maksilofacijalnu hirurgiju, Klinika za očne bolesti, Klinika za anesteziologiju i reanimatologiju, Klinika za neurologiju, Klinika za invazivnu kardiologiju, Klinika za kožne bolesti, Klinika za onkologiju i radioterapiju, Klinika za hematologiju i transplantaciju matičnih ćelija hematopoeze, Klinika za radiologiju i nuklearnu medicinu, Centar za palijativnu njegu i terapiju bola, Poliklinika za laboratorijsku dijagnostiku, Poliklinika za transfuziologiju i Bolnička apoteka.

Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova

Konačno, u 2018. godini za standarde koji imaju i certifikacijske i akreditacijske kriterije, obavljena je vanjska ocjena, odnosno istovremena certifikacija i akreditacija kako slijedi:

Prema akreditacijskim i certifikacijskim standarima za centre mentalnog zdravlja pregledano je **6 CMZ** kako slijedi: CMZ DZ **Sanski Most**, CMZ DZ **Stari Grad Mostar**, CMZ DZ **Bihać**, CMZ DZ **Ključ**, CMZ DZ **Travnik** i CMZ DZ **Zenica**.

Prema akreditacijskim i certifikacijskim standardima za TPM DZ **Bihać**: TPM 1 – Centralni objekat, DZ **Čapljina**: TPM 1 – AOM br. 9, DZ **Kakanj**: TPM 1 APM Haljinići 2, DZ **Konjic**: TPM 2 – Centralni objekat, TPM 4 – Služba porodične medicine, DZ **Tešanj**: TPM 11 – Centar porodične medicine, DZ **Kalesija**: TPM 13 – APM Rainci Donji, DZ **Tomislavgrad**: TPM 1 – Služba obiteljske medicine, TPM 2 – Služba obiteljske medicine, DZ **Vareš**: TPM 1 – Služba porodične/obiteljske medicine, TPM 3 – Služba porodične/obiteljske medicine, TPM 4 – Služba porodične/obiteljske medicine, DZ **Zavidovići**: TPM 3 – Centralni objekat, DZ **Lukavac**: TPM 15 – Služba porodične medicine, DZ **Visoko**: TPM PMA 1 – APM PMA 1 i TPM PMAA – APM „TIKA“ Moštre, DZ **Gradačac**: TPM IX - Centralni objekat, TPM TPM X - Centralni objekat, TPM XIV - APM Mionica, TPM IV - APM Srnice, TPM XIX - Centralni objekat, DZ **Mostar**: TPM 1 – APM Ibler, TPM 13 – APM Stjepan Radić, TPM 12 – APM Stjepan Radić, TPM 20 – APM Rudnik, TPM 35 – APM Potoci, TPM 36 – APM Rodoč, DZ **Tuzla**: TPM 1 – APM Centar za edukaciju i stručno usavršavanje, TPM 8 – Centralni objekat, TPM 50 – APM Centar za edukaciju i stručno usavršavanje, TPM 51 – Centralni objekat, TPM 58 – Centralni objekat, TPM 67 – Centralni objekat, TPM I – APM Centar, TPM I – APM Centar II, TPM I – APM Jalića, TPM I – APM Odmut, TPM IV – APM Centar i TPM III – APM Potok, DZ **Živinice**: TPM 1 – APM Đurđevik, TPM 2 – APM Svojat, TPM 5 – APM Donje Dubrave, TPM 8 – Centralni objekat, TPM 10 – Centralni objekat i DZ **Goražde**: TPM I – APM Porodična.

Prema akreditacijskim i certifikacijskim standardima za zavode javnog zdravstva obavljena je vanjska ocjena **Zavoda za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona**.

Fokusirane certifikacije i akreditacije

U 2018. godini obavljeno je i više fokusiranih vanjskih ocjena u svrhu certifikacije ili akreditacije određenog seta usluga. Prema certifikacijskim standarima za transplantacijsku medicinu pregledan je **Univerzitetski klinički centar Tuzla**.

Prema akreditacijskim standardima za „bolnice prijatelje beba“ obavljene su vanjske ocjene u svrhu fokusirane akreditacije **7 ginekološko-akušerskih klinika** bolnica: Opća bolnica „Dr. Safet Mujić“ Mostar, Hrvatska bolnica „Dr. fra Mato Nikolić“ Nova Bila, Bolnica Travnik, Kantonalna bolnica Zenica, Opća bolnica „Dr. Mustafa Beganović“ Gračanica, Sveučilišna klinička bolnica Mostar i Opća bolnica Bugojno.

Prema akreditacijskim standardima za centre za rani rast i razvoj pregledan je **Centar za rani rast i razvoj SOS Dječija sela BiH „SOS Dječiji vrtići Goražde“** dok je prema akreditacijskim standardima za dobrovoljno povjerljivo savjetovanje i testiranje „Centar za DPST“ udruženja **Partnerships in Health**.

Nadzorni pregledi

Iako nisu vanjske ocjene u svrhu dodjele certifikacije ili akreditacije, nadzorni pregledi su zakonska i ugovorna obaveza AKAZ-a radi provjere održavanja nivoa kvaliteta i sigurnosti. U 2018. godini

provedeno je **39 nadzornih pregleda** i to u **20 TPM JU Doma zdravlja Kantona Sarajevo, 4 CMZ DZ Banovići, Bihać, Cazin i Zenica** te **15 apoteka JU „Apoteke Sarajevo“**.

3. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca

U 2018. godini Agencija je educirala i obučila ukupno **443** zdravstvena profesionalaca u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za certifikaciju i akreditaciju. Riječ je o osnovnim i specijalnim edukacijskim modulima koji su izuzetno važni za uspješno realiziranje neophodnih aktivnosti u ovoj oblasti. Ovaj broj uključuje edukacije/obuke u okviru projekata za osnovne i specijalizirane programe, koordinate kvaliteta, obuke vanjskih ocjenjivača i osoblja CMZ i bolnica te osoblje apoteka za certifikaciju i drugih zdravstvenih profesionalca.

Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na 23 tematske edukacija u 2018. godini je bio 1.169, a edukacije su se odvijale 28 dana u godini (svaki deveti radni dan u prosjeku, 9,3).

AKAZ je organizirao i realizirao predavanja za zdravstvene profesionalce na četiri lokacije: u Sarajevu (prostorije AKAZ-a, Hotel Hollywood Ilidža, Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo, Hotel Tuzla, Tuzla). Osnovni podaci o ovim edukacijama su navedeni dalje u tekstu. AKAZ je od 2018. godine sudionik kontinuirane medicinske edukacije (KME) za zdravstvene menadžere. Direktor dr. Novo je voditelj tri modula na sve tri razine edukacije. Ove godine je u DZ Zenica i DZ Mostar organiziran PAT (program dodatne obuke) za ljekare i medicinske sestre u porodičnoj medicini gdje je AKAZ učestvovao u realizaciji nastavne jedinice 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite. Također, AKAZ je u skladu sa Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine, doktore stomatologije i magistre farmacije i Pravilnikom o specijalizacijama i subspecijalizacijama doktora medicine, doktora stomatologije i magistara farmacije ("Službene novine Federacije BiH", broj 6/11, 11/11, 17/11, 22/1, 26/11, 82/11, 41/12 i 79/12) sudjelovao u realizaciji obuke za specijalizante porodične medicine.

Edukacija za koordinate kvaliteta, AKAZ - 07.03.2018. do 21.06.2018.

U 2018. godini održana je edukacija za koordinate kvaliteta u periodu od 07.03.2018. do 21.06.2018. godine. Koordinatorima kvaliteta je predstavljeno **16 edukativnih modula** koji su pored prezentacija uključivale i vježbe, rad u grupama. Uz to, redovno je rađeno testiranje učesnika edukacije, prije prezentacije edukativnog modula i po završetku, kako bi se stekao uvid u stečeno znanje učesnika, kao i u vještinu predavača da prenese svoje znanje.

Edukaciji za koordinate kvaliteta, koja se održavala u prostorima AKAZ-a u Sarajevu, prisustvovalo je **29 učesnika edukacije iz devet kantona Federacije BiH i 18 gradova**. Struktura učesnika edukacije je bila: 12 doktora medicine, 10 medicinskih sestara/tehničara, 1 mikrobiolog, 2 socijalna radnika, 1 magistar farmacije, 2 pravnik i 1 ekonomista.

Svrha održavanja edukacije za koordinate kvaliteta je bila obučiti ih za uspostavljanje projekta u zdravstvenoj instituciji, što podrazumijeva planiranje, organiziranje, koordiniranje, delegiranje, kontroliranje, slušanje, određivanje prioriteta, praćenje, komuniciranje, vođenje projekta.

Edukacija zdravstvenih profesionalaca, KB Zenica 10.04.2018. – 22.05.2018.

U Kantonalnoj bolnici u Zenici AKAZ je držao edukaciju o uvođenju sistema kvaliteta u ovoj zdravstvenoj ustanovi od 10.04.2018. Obuci je ukupno prisustvovalo **35 učesnika edukacije** za šest edukativnih modula, 30 iz KB Zenica i pet iz Zavoda za medicinu rada i sportsku medicinu ZDK.

Osnovna obuka osoblja za certifikaciju apoteka, AKAZ – 22.02.2018., 09.05.2018. i 20.09.2018.

U tri termina, 22.02.2018., 09.05.2018. i 20.09.2018., ukupno **71 kolegica i kolega** su imali priliku da se detaljno upoznaju sa nizom tema i problematika koje se tiču oblasti predviđenih programom obuke. Naime, djelokrug rada AKAZ-a; certifikacijski i akreditacijski standardi za apoteke; propisani indikatori; načini ispunjavanja traženih zahtjeva - čine sklop osnovnih oblasti, i pitanja sa kojima je nužno upoznati se kako bi bili u mogućnosti uspješno primijeniti razmjenjena znanja iz prakse, te što lakše proći zakonom predviđeni postupak sertifikacije. U praktičnom dijelu obuke, polaznicima je objašnjen metod pisanja procedura, i uručeni primjeri izrađenih procedura. Na koncu, polaznici su samostalno isprobali pravilan model provedbe samoocjene u apoteci.

Na obuci za djelatnike apoteka, održane 22.02.2018. godine bilo je ukupno 30 polaznika (27 djelatnika apoteka i 2 ljekar, 1 dms), 09.05.2018. je prisustvovalo 25 magistara farmacije i farmaceutske tehničara iz JU Apoteke Sarajevo i 20.09.2018. godine 16 polaznika djelatnika i djelatnica apoteka.

Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, AKAZ – 25.-26.10.2018.

Dvodnevnoj obuci u održanoj AKAZ-u 25.-26.10.2018. godine, su prisustvovali zdravstveni radnici iz oblasti medicine, farmacije i drugih struka uključenih u porodicu zdravstvenih radnika i suradnika, njih **ukupno 24**, spremni da se sa usvojenim znanjima u budućnosti nađu u ulozi vanjskih ocjenjivača i daju konkretan doprinos unapređenja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu u FBiH.

Na obuci su polaznice i polaznici imali priliku da bolje shvate AKAZ-ove programe certifikacije i akreditacije, steknu sposobnost korištenja standarda te steknu znanja i vještine potrebne da učinkovito doprinesu procesu vanjskog pregleda u zdravstvenim ustanovama.

Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, ili vanjske ocjenjivače predstavlja bitnu aktivnost AKAZ-a koji veliku pažnju poklanja edukaciji, ali između ostalog i što ova aktivnost rezultira novim partnerima AKAZ-a u procesu podizanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH. Polaznici koji uspješno okončaju osnovnu obuku iz oblasti kvaliteta, te specijaliziranu obuku za vanjske ocjenjivače, ukoliko ispunjavaju uvjet dužine radnog staža, mogu se kvalificirati za vanjskog ocjenjivača kvaliteta AKAZ-a, nakon što se prijave na konkurs za uvrštavanje na listu vanjskih ocjenjivača.

Obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta u zdravstvu, Sarajevo – 11.-12.10.2018. i Tuzla 29.-30.11.2018.

Na dvije dvodnevne radionice ukupno je bilo **137 zdravstvenih profesionalaca**, 79 u Sarajevu i 58 u Tuzli. Učinak radionica su bili osiguranje kvaliteta kroz edukaciju osoblja CMZ-a zajedno sa šefovima primarne zdravstvene zaštite i glavnim medicinskim sestrama/tehničarima pripadajućih ustanova. Radionice su održane u Sarajevu 11.-12.10 i 29.-30.11.2018 u Tuzli.

Moduli radionica su bili: Teorija i praksa kliničke revizije; Primjeri dobre prakse u centrima za mentalno zdravlje; Medicina zasnovana na dokazima; Vještina komuniciranja i Indikatori izvedbe.

Radionica za zdravstvene organizacije Zapadnog Balkana: Poboljšanje evropske zdravstvene zaštite, Sarajevo, 05.07.2018.

U Opštoj bolnici „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu, 05.07.2018. godine održana je radionica po nazivom „Radionica za zdravstvene organizacije Zapadnog Balkana: Poboljšanje evropske zdravstvene zaštite“. Ukupno **102 učesnika** ove radionice, zdravstveni menadžer i osoblje zdravstvenih ustanova iz Slovenije, Hrvatske, Srbije, Crne Gore i Bosne i Hercegovine moglo da čuje odabrana predavanja Alessandro Buriani, Accreditation Canada (EUROPE): General Presentation about Accreditation Canada, (what and how) i Accreditation Canada Activities with an Emphasizes on Europe (where) te Marjete Stegel Bizjak, pomoćnice direktora bolnice u Postojini, Slovenija na temu priprema za međunarodnu akreditaciju bolnice u kojoj radi.

Ciljevi radionice su bili uporediti naš sistem akreditacije sa jednim od najboljih svjetskih sistema u oblasti poboljšanja kvaliteta i akreditacije zdravstvenih ustanova, senzibilizirati domaće zdravstvene ustanove u cilju dostizanja prestižnog međunarodnog akreditacijskog statusa i pokretanje aktivnosti koji će našu zemlju voditi razvoju medicinskog turizma i privlačenju pacijenata iz inozemstva kao razvojnoj perspektivi BiH.

Ophođenje prema osobama sa invaliditetom, Sarajevo – 13.04.2018.

U sklopu aktivnosti na uvođenju Inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom (ISOSI) u Općoj bolnici „Prim.Dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu u organizaciji partnerske organizacije „MyRight“ održana je „Edukacija zdravstvenih radnika o komunikaciji i ophođenju prema pacijentima koji su osobe s invaliditetom“. Na edukaciji je ukupno učestvovalo **45 zdravstvenih radnika** iz Općoj bolnici „Prim.Dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevo.

O ovoj temi su iz više uglova govorili suradnici „MyRighta“ Dr. Belma Goralija iz Udruženja paraplegičara i oboljelih od dječije paralize, novinar Bh. radija 1 Željko Bajić, Udrženje slijepi i slabovidnih lica KS, Jasminka Proho iz Udruženja gluhih i nagluhih KS, Bojan Šošić, psiholog u Udruženju za uzajamnu pomoć u duševnoj nevolji „Feniks“ iz Tuzle i Gospava Rađen-Rodić, sekretar Savez udruženja za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim licima RS.

Tokom zahtjevnog i odgovornog procesa uvođenja Inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom (ISOSI) u Općoj bolnici „Prim.Dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu poseban akcenat je stavljen na edukaciji o samim standardima i poboljšanju komunikacije, preko strukturnih promjena pa do poboljšanja informiranosti o tome kako pacijenti koji su osobe s invaliditetom mogu pristupiti svim uslugama zdravstvene zaštite.

Osim što je ovaj proces važan za sve pacijente, a posebno za osobe s invaliditetom kojima će uvođenje ovih standarda direktno poboljšati kompletan pristup zdravstvenoj zaštiti, ovim se provode i obaveze koje je BiH preuzela 2009. godine ratifikacijom Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom kao i preporuke UN komiteta za prava osoba sa invaliditetom koje je BiH dobila u aprilu 2017. godine, a koje je Vlada FBiH u junu 2017. usvojila i zadužila sve federalne institucije da pristupe njihovom provođenju bez odlaganja.

Cilj edukacije je unaprijediti znanja i vještine zdravstvenih radnika kako bi ostvarili što bolju komunikaciju i odnos sa osobama sa invaliditetom različite dobi i pola, što dovodi do poboljšanja procjene stanja pacijenata i pružanja kvalitetnije zdravstvene usluge na obostrano zadovoljstvo. Osobe s invaliditetom AKAZ je aktivno uključio i u sam proces izrade Inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom (ISOSI) koje prva u BiH pilotira J.U. Opća bolnica „Prim. Dr. Abdulah Nakaš“.

4. Facilitacija

Pored aktivnosti na edukaciji zdravstvenih profesionalaca u 2018. godini, AKAZ je realizirao i facilitaciju odnosno pripremu zdravstvenih ustanova za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije i certifikacije. Pod facilitacijom se podrazumijeva stručna pomoć zdravstvenim ustanovama u uspostavljanju sistema kvaliteta i sigurnosti i priprema za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije/certifikacije. Ove aktivnosti su obavljali facilitatori koji su stekli svoje znanje u AKAZ-u, tokom vanjske ocjene jer su uglavnom svi na listi ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta AKAZ-a, na svom radnom mjestu i na naprednoj obuci za AKAZ-ove facilitatore. Tokom obavljanja svojih poslova, facilitatori su bili u kontinuiranoj vezi sa Agencijom u smislu primanja instrukcija, savjeta i objašnjenja za pojedine aktivnosti, i tumačenja standarda i pisanje politika i procedura.

Tokom 2018. godine AKAZ-ovi facilitatori su realizirali facilitaciju u **28 zdravstvenih ustanova u FBiH**. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2018. godini je **105 facilitacija**. Analizom facilitatorskih posjeta koju su obavljali AKAZ-ovi facilitatori i njihovoj kontinuiranoj podršci utvrđeno je da je ovaj program rada AKAZ-a dao izvrsne rezultate, jer su neke zdravstvene ustanove već akreditirane i certificirane odnosno imaju ocijenjene ambulante/timove porodične medicine. Očekujemo da će se ovim postignućima početkom naredne godine pohvaliti većina zdravstvenih ustanova koje su u 2018. godini započeli sa facilitacijom.

AKAZ je u 2018. godini obezbijedio usluge facilitacije za 17 zdravstvenih ustanova: PZU Lječilište „Aqua Bristol“ Tuzla (3), Opšta bolnica „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo (12), Zavod za transfuzijsku medicinu FBiH (5), Kantonalna bolnica Zenica (6), PZU Zavod za humanu reprodukciju dr. Balić (5), J.U. Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo (1), Zavod za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona (2), PZU Bahceci Health services BiH (1), PZU Poliknika Vaše zdravlje (1), Specijalna bolnica Centar za srce BH (1), Tuzla, domovi zdravlja Žepče (8), Lukavac (4), Velika Kladaša (10), Bosanska Krupa (10), Goražde (4), Tešanj (3) i Ljubuški (7).

Ovome treba dodati da je u okviru Projekta „CVRAM“ Svjetske zdravstvene organizacije u 2017. godini odabrano je 66 timova porodične medicine koji su ušli u proces facilitacije. U 2018. godini je u 13 domova zdravlja obavljen veliki dio posjeta facilitatora, odnosno ukupno 22 facilitatorske posjete: DZ Maglaj (1), Čapljina (3), Fojnica (2), Goražde (3), Kiseljak (1), Tešanj (2), Tomislavgrad (2), Usora (2), Ustikolina (1), Visoko (1), Vitez (1), Stolac (2) i Mostar (2).

5. Akreditacijski i certifikacijski standardi za bolnice

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u februaru 2018. godine započela reviziju Akreditacijskih standarda za bolnice, ver. 2010. Ovo je bila ujedno i zakonska obaveza koja nalaže da se u standardima jasno ističu kriteriji koji će se koristiti za sertifikaciju koja, kao sistem uspostave sistema sigurnosti, predstavlja zakonsku obavezu svih zdravstvenih ustanova. Osim toga, došlo je vrijeme i stvorila se „kritična masa“ neophodnih izmjena potrebnih u prethodnoj verziji.

Radi pregleda količine posla, rada i truda koji treba uložiti u reviziju Akreditacijskih standarda za bolnice, ver. 2010. se radi o: 319 strana teksta svrstanih u sedam poglavlja, sa 55 standarda i ukupno 2328 kriterija.

Postoji više etapa koje se pri ovoj reviziji moraju uraditi:

- Standardizirati izgled standarda (standarde i kriterije prebaciti iz stare forme u, sada već standardni oblik, standarda koji se koristi u Agenciji od 2012. godine)
- Odrediti dokaze za svaki pojedinačni kriterij,
- Racionalizirati i preformulisati izjave kriterija,
- Prikupiti komentare koautora na prvi draft,
- Modificirati izjave kriterija,
- Uraditi numeraciju poglavlja, standarda i kriterija,
- Izvršiti selekciju certifikacijskih i akreditacijskih kriterija,
- Povezati izjave kriterija sa važećom legislativom,
- Prikupiti komentare nakon javnog poziva svim zainteresiranim da daju sugestije:
 - o Finalni draft se objavi na web-stranici za sve zdravstvene profesionalce i pacijente,
 - o Pošalju se pozivi kantonalnim i federalnom ministarstvu zdravstva,
 - o Pošalju se pozivi stručnim komorama,
 - o Pošalju se pozivi strukovnim udruženjima da daju svoje komentare i sugestije,
- Pristigli komentari i sugestije se obrade i uvrste u standarde te će se dobiti finalna verzija,
- Pribaviti odobrenje Upravnog odbora AKAZ-a,
- Napraviti formulare za ocjenu za novu verziju,
- Javno objaviti novu, revidiranu verziju standarda i formulare za samoocjenu.

Standardi sigurnosti i kvaliteta za bolnice su do decembra 2018. godine poprimili potpuno novu i drugačiju formu. Prebačeni su u standardizirani format i trenutno imaju 580 stranica. Ubačeni su dokazi za 2328 kriterija i taj broj iznosi preko 6000 dokaza. Izbačeno je preko 200 kriterija. Više od 1000 kriterija su pretrpili značajne izmjene u svom iskazu te su preformulisani i napisani na način da nemaju dvojno značenje te da se lakše protumači njihov zahtjev za pridržavanjem.

Ovaj prvi draft Standarda sigurnosti i kvaliteta za bolnice, čiji su autori dr.sc. Ahmed Novo i dr.sc. Vera Kerleta-Tuzović, je poslat na adresu 28 istaknutih zdravstvenih profesionalaca i bliskih saradnika AKAZ-a koji su u vremenskom periodu od mjesec dana pročitali standarde te dali svoje komentare i sugestije. Koautori su stacionirani u zdravstvenim ustanovama ovog nivoa u cijeloj Federaciji Bosne i Hercegovine. Dobivene sugestije i komentari su u AKAZ-u sumirani i numerički vezani za pojedine standarde odnosno kriterije (radi lakše preglednosti ako je dva ili više autora komentarisalo isti standard/kriterij) i sadržani su na više od 100 stranica. Sugestije i komentari se odnose kako na fomulisanje pojedinačnih kriterija, tako i na opšte komentare pojedinih cjelovitih standarda o čemu treba povesti više računa u pomenutim standardima promatranim kao cjelinu. Komentari su vezani za trenutnu stručnu praksu, važeću legislativu sa kojom treba uskladiti izjave pojedinih standarda i

kriterija, dodatne dokaze koje ustanova treba imati pri dokazivanju ispunjenosti odnosno pridržavanja pojedinih kriterija.

Dobiveni komentari su ugrađeni u novu verziju vodeći računa o tome da su dva poglavlja od temelja izmijenjena.

Akreditacijski standardi za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST usluge), maj 2018.

Akreditacijski standardi za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST usluge) su razvijeni 2014. godine. U 2018. godini su prošli kroz prvu reviziju te su finalizirani u maju 2018. godine. U revidiranoj verziji, na kojoj su radili dr. Damir Laličić, dr. Zlatko Čardaklija, mag. Aida Kurtović, dipl.oec., i autori iz AKAZ-a dr.sc. Ahmed Novo i dr.sc. Vera Kerleta-Tuzović, je pored revizije starih pet poglavlja dodato i poglavlje 6. koje se odnosi na *Organizacije koje daju podršku pri pružanju DPST usluga* sa dijelom koji se odnosi na Superviziju DPST centara. Šesto poglavlje se sastoji od dodatna dva standarda i 13 kriterija. Za to dodatno poglavlje su određeni dokazi kojima se ispunjenost kriterija potvrđuje te je svaki kriterij povezan sa internacionalnim referencama i/ili nacionalnom legislativom. Šesto poglavlje se bazira na kriterijima koje treba ispunjavati organizacija koja vrši superviziju rada DPST centara odnosno na organizacije koje daju podršku pomenutim centrima.

Revidirani fokusirani standardi za akreditaciju sadrže (u odnosu na staru verziju):

- 6 poglavlja (5 poglavlja),
- 14 standarda (12 standarda) i
- 89 kriterija (76 kriterija).

Standardi u pripremi

U narednom periodu je planirana revizija slijedećih setova standarda:

- Standardi za Zavod za transfuzijsku medicinu, ver. 2017.,
- Standardi za "bolnice - prijatelje beba", ver. 2014.

Standardi sigurnosti i kvaliteta za zdravstvene ustanove čijem će se razvoju *ab ovo* pristupiti u skoroj budućnosti su:

- Standardi sigurnosti i kvaliteta za stomatologe,
- Standardi za Zavod za javno zdravstvo FBiH,
- Standardi za Zavod za alkoholizam i liječenje ovisnosti i
- Standardi za Zavod za Hitnu medicinsku pomoć.

Tabelarni prikaz važećih standarda

U tabeli ispod su sadržani standardi koji su trenutno važeći za certifikaciju i akreditaciju zdravstvenih ustanova u Federaciji Bosne i Hercegovine.

	Standardi	Akreditacijski	Sertifikacijski
1 a	Dom zdravlja	ver. 2017	ver. 2017
1 b	Timovi porodične medicine	ver. 2014	ver. 2014
1 c	Centri za mentalno zdravlje	ver. 2016	ver. 2016
1 d	Apoteke	ver. 2017	ver. 2017
2 a	Bolnice	ver. 2010	/
2 b	Transplantacijska medicina	/	ver. 2014
2 c	Bolnice – prijatelji beba	ver. 2014	/
3 a	Standardi naklonjeni mladima	ver. 2009	/
3 b	Drop-in centri	ver. 2014	/
3 c	DPST centri	ver. 2018	/
3 d	Centri za rani rast i razvoj	ver. 2014	/
4	Kantonalni zavod za javno zdravstvo	ver. 2016	ver. 2016
5	Zavod za transfuzijsku medicinu	ver. 2017	ver. 2017
6	Poliklinike	ver. 2017	ver. 2017

6. Indikatori izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke

Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji BiH ("Službene novine FBiH" 59/05, 52/11 i 6/17) u članu 9. kaže da zdravstvena ustanova, na osnovu uputstva Agencije, općim aktom uređuje: oblik, način i učestalost vršenja unutrašnje provjere optimalnog kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi te vrstu i način provjere i obavještanje o kvalitetu izvršenog rada zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u skladu sa članom 22. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu (Službene novine Federacije BiH, broj 59/05, 52/11 i 6/17) razvila set indikatora za domove zdravlja i set indikatora za bolnice. Nakon dobivanja saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva (dopis federalnog ministra zdravstva broj: 08-37-4551/14 od 9. jula 2014. godine), praćenje seta indikatora je postalo obaveza svih domova zdravlja i bolnica u FBiH pa su prvi izvještaji o indikatorima bili objavljeni 2015. godine na web stranici Agencije za 2014. godinu.

Domovi zdravlja

AKAZ je praćenje indikatora nastavio i u 2018. godini za prethodnu godinu. Podaci su se prikupljali za 2017. godinu. Za domove zdravlja krajnji rok za dostavu podataka, indikatora kvaliteta i sigurnosti za porodičnu medicinu, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2018. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja je bio 15. mart 2018. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2017. godine.

Zaključno sa 15.05.2018. godine, izvještaje indikatora izvedbe od ukupno **69 domova zdravlja** kojima je poslan dopis, poslao **41 dom zdravlja**, što čini **59,42%** od ukupnog broja domova zdravlja u Federaciji Bosne i Hercegovine. Broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2017. godinu je za 4,35% veći u odnosu na broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2016. godinu.

Bolnice

Za bolnice krajnji rok za dostavu podataka, indikatora za obavezno prijavljivanje, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2018. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti je bio 15. mart 2018. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2018. godine.

Zaključno sa 15.05.2018. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2017. godinu je od ukupno **21 bolnica** kojima je poslan dopis u vezi sa prikupljanjem indikatora kvaliteta i sigurnosti, ukupno **14 bolnica** je dostavilo povratne informacije vezane za indikatore kvaliteta i sigurnosti, što čini **66,66% od ukupnog broja bolnica** u Federaciji Bosne i Hercegovine, a broj bolnica koji je dostavio tražene indikatore kvaliteta i sigurnosti za bolnice je identičan kao i za prethodnu 2016. godinu.

2018. godine je prvi put dostavljen izvještaj indikatora izvedbe od strane jedne privatne zdravstvene ustanove, a to je Specijalna bolnica "Centar za srce BH" Tuzla, što ukupni broj bolnica koje se dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti dovodi do ukupnog broja od petnaest bolnica, odnosno 68,18% od ukupnog broja bolnica.

Apoteke

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je razvila set indikatora izvedbe i za apoteke koji vrijedi za sve apoteke na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine koji su integrirani u novu verziju standarda za apoteke. 2017. godina je prva godina za koju su se podaci za apoteke, a zadatak apoteka bio je da Agenciji dostave prikupljene vjerodostojne podatke za 2017. godinu.

Prema članu 25. Pravilnika o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu, akreditirana zdravstvena ustanova je dužna jednom godišnje izvještavati AKAZ o utvrđenim indikatorima kvaliteta i sigurnosti. Krajnji rok za dostavu podataka o indikatorima za apoteke bio je 15.04.2018. godine.

Zaključno sa 15.05.2018. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2017. godinu su dostavile **ukupno 93 apoteke**.

7. Jačanje mreže koordinatora u 2018. godini

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ) je, sa ciljem formiranja mreže koordinatora kvaliteta, u 2013. godini pokrenula nekoliko aktivnosti kao što je organizacija Seminara – Dani kvaliteta. „**Dani kvaliteta u zdravstvu, 2018. – Šesti stručni seminar za koordinate kvaliteta, ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente**“ je tradicionalna aktivnost u organizaciju Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH i ove godine organizovana je pod motom „BiH u EU: Kvalitetom u društvu najboljih“, a sa ciljem da se na jednom mjestu okupe koordinatori kvaliteta svih zdravstvenih ustanova u FBiH, ovlaštene ocjenjivači AKAZ-a, zdravstveni menadžeri zdravstvenih ustanova, zdravstveni djelatnici i pacijenti kao ključni akteri u uspostavljanju i održavanju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Ovom skupu **prisustvovalo je preko 270 zdravstvenih profesionalaca**, gostiju, partnera, direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) uspješno sarađivala u provođenju projekata poboljšanja kvaliteta u 2018. godini.

Dana **16. maja 2018. godine smo započeli sa novom stranicom AKAZ-a** koja je, od starta, izazvala vrlo pozitivne kritike i pohvale od strane korisnika naših usluga i šire javnosti. Izmjenjeni koncept i dizajn stranice, dinamičke postavke i prilagođenost slabovidnim i slijepim osobama pobudili su interes kod naših korisnika i gotovo trenutno, doveli do ogromnog povećanja broja posjeta na stranici i korištenja interaktivnih sadržaja. Od 2006. godine do kraja 2017. godine naš web site posjetilo je skoro 110.000 korisnika iz 103 zemlje sa svih kontinenata. Samo **u 2018. godini broj posjetilaca je prešao broj od 51.000**, a sa lansiranjem nove web stranice broj posjetilaca mjesečno je veći od 6.000. Najveći dnevni broj posjetilaca, ukupno 1.945 na www.akaz.ba je bio 04.12.2018. godine. **Većina posjetilaca je iz BiH (83,6%) pa iz Njemačke, Hrvatske, SAD, Srbije, Austrije, Švedske, Crne Gore, Slovenije i Švicarske.** Kada su u pitanju gradovi **najviše posjetilaca je iz sljedećih gradova: Sarajevo, Mostar, Tuzla, Zenica, Banja Luka, Brčko, Prijedor, Zagreb, Široki Brijeg, Doboj i Beograd.**

Broj pratilaca naših aktivnosti na facebook stranici konstantno raste. Do kraja ove godine ostvarili smo broj od **5.264 pratilaca na Facebook stranici**, a najveći broj posjeta bilježimo na objavi glasanja za kolegijalno priznanje u decembru 2018. godine u kojem je pobijedio dr. Sporišević gdje je **doseg na postu bio preko 182.000.**

Od 2017. godine, AKAZ je počeo sa izradom godišnjeg pregleda rada koji je osmišljen kao pomagalo i alat suradnicima agencije, prije svega ovlaštenim ocjenjivačima vanjske provjere kvaliteta i koordinatorima za kvalitet, ali i poslovnim partnerima i zdravstvenim ustanovama koji mogu imati uvid u rad i pojedine problematike odabrane da budu predstavljene u editorijalnom smislu.

Ovogodišnje izdanje AKAZ-ovog općeg prikaza rada agencije – **godišnjak pod nazivom: „Sigurnost i kvalitet 2018.“**, grafički i sadržajno, pripremljeno je na sličan način kao i prethodne godine. Reakcije čitalačke publike od prošle godine, potvrdile su ovakav oblik godišnjaka kao informativan, efikasan i efikasan način prikaza onih aspekata rada koji predstavljaju osnovne djelatnosti agencije. Sadržaj godišnjaka je štampan na 36 stranica, a odštampano je 500 primjeraka. I za ovaj grafički uradak autorska prava pripadaju AKAZ-u te je i u ovom slučaju, kompletna priprema urađena u AKAZ-u što također omogućava štampanje eventualnih naknadnih izdanja.

a. Dani kvaliteta u zdravstvu – Šesti stručni seminar za koordinateure kvaliteta

„Dani kvaliteta u zdravstvu – Šesti stručni seminar za koordinateure kvaliteta, ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente“ je tradicionalna aktivnost u organizaciju Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH i ove godine organizovana je pod motom „BiH u EU: Kvalitetom u društvu najboljih“, a sa ciljem da se na jednom mjestu okupe **koordinateuri kvaliteta** svih zdravstvenih ustanova u FBiH, **ovlaštene ocjenjivači** AKAZ-a, **zdravstveni menadžeri** zdravstvenih ustanova, **zdravstveni djelatnici** i **pacijenti** kao ključni akteri u uspostavljanju i održavanju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

„Dani kvaliteta u zdravstvu – Šesti stručni seminar za koordinateure kvaliteta, ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente“ održan je 20. i 21.12.2018. godine i na ovom skupu prisustvovao je **ukupno 271 zdravstveni profesionalac**, kao i gosti, partneri, direktori i koordinateuri kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, kao i predstavnici međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) uspješno saradivala u provođenju projekata unapređenja kvaliteta u 2018. godini.

Broj od 271 registriranog učesnika je rekordan broj registriranih učesnika na manifestaciji Dani kvaliteta, od 2013. godine od kada se ista tradicionalno održava. Stručni dio se održao 20.12.2018. i imao je sesije posvećene koordinatorima kvaliteta, ovlaštenim vanjskim ocjenjivačima i menadžerima/direktorima zdravstvenih ustanova, a na ovaj dan se održala i promocija brošure AKAZ-a „Priče iz centra“. Promociji brošure je prisustvovao značajan broj zainteresiranih javnosti, zdravstvene i nezdravstvene preokupacije, a o tome će biti govora u nastavku ovog izvještaja.

Skup je otvorio i prisutne pozdravio direktor AKAZ-a, doc.dr. Ahmed Novo koji je nakon promocije brošure nastavio u ulozi moderatora **Okruglog stola za zdravstvene menadžere na temu: Stimulativno finansiranje zdravstvene zaštite**. Na ovom panelu su učešće uzeli i doc.dr. Maida Mulić iz Zavoda za javno zdravstvo TK, Marija Buhač iz Zavoda Zdravstvenog osiguranja u HNK, dr. Dragan Stevanović iz Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo i psihologinja Enisa Mešić iz Asocijacije XY.

Nakon Okruglog stola otpočela je edukacija za koordinateure kvaliteta, a moderatori ove edukacije su bile Melka Mercvajler, prof. i doc.dr. Vera Kerleta – Tuzović. U trajanju edukacije za koordinateure kvaliteta, nakon uvodnih napomena, koordinateuri kvaliteta su se mogli upoznati sa pregledom indikatora izvedbe za prethodnu godinu, primjerima dobre prakse iz EU (Austrija i Slovenija), od strane predstavnika institucija ove dvije zemlje članice EU (Katarina Kralj – direktorica Direktorata za kvakvoću Ministarstvo zdravstva Slovenije, Ines Vukić – Federalno ministarstvo rada, socijalne skrbi, zdravstva i zaštite potrošača, Austrija). U toku trajanja edukacije za koordinateure kvaliteta predstavljene su i nove inicijative i projekti koji se provode ili su u planu za provedbu od strane nevladinog sektora u saradnji sa Agencijom.

Nakon stručnog dijela sa koordinatorima kvaliteta, slijedila je sesija za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta i koordinateure kvaliteta čiji su moderatori bili dr. Enis Hasanović i mr.ph. Vildana Drljević. Na sesiji za ovlaštene ocjenjivače su govorili: doc.dr. Ahmed Novo koji je predstavio dnevni red i ciljeve obuke, mag.iur. Adnan Bilić mag.jed.zdrav. viši stručni saradnik za pravne poslove Agencije koji je predstavio obavljene vanjske ocjene i nadzorne preglede. Potom je doc.dr. Vera Kerleta-Tuzović, stručni saradnik za standarde govorila o značaju dobre samoocjene. Zatim je uslijedila studija slučaja – primjeri iz prakse koja se opet bazirala na domaćim i inostranim iskustvima uspostave sistema sigurnosti i kvaliteta, sa posebnim osvrtom na komunikaciju, dress code i izvještavanje, a ovo predavanje je održao dr. Enis Hasanović.

Dodjelom priznanja i pohvala zaslužnim institucijama i pojedincima za proteklu godinu, te akreditacija i sertifikacija zdravstvenim ustanovama završeni su šesti po redu "Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH" koji su u organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) okupili više od 270 stručnjaka iz zdravstva i oblasti kvaliteta u zdravstvu.

Priznanje „**Šampion kvaliteta**“ za ovu godinu pripalo je Fahrudinu Kevriću iz DZ Čelić, dugogodišnjem saradniku AKAZ-a. Priznanje se dodjeljuje za doprinos u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u FBiH. Ove godine je po prvi put dodijeljeno i **kolegijalno priznanje** putem ankete na Facebook stranici AKAZ-a, a čast da dobije ovo kolegijalno priznanje imao je dr. Lutvo Sporišević.

Priznanje za izvrsnost u kategoriji „**Menadžer ustanove**“ dobili su Muhamed Ahmić iz Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo, Zlatko Kravić iz Opće bolnice „Prim. dr. Abudlah Nakaš“ Sarajevo, Snježana Jonjić iz Zenilijek apoteka Zenica i doc.dr. Maida Mulić iz Zavoda za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona. U kategoriji „**Vanjski ocjenjivač**“ priznanja za izvrsnost su dobili Damira Sulejmanović Huseinović, Malik Vodopić, Senaida Marina Babić, Belma Goralija i Zlatko Šantić, dok su u kategoriji „**Koordinator kvaliteta**“ priznanje za izvrsnost dobile Arnela Žigić i Magbula Grabovica . U kategoriji „**Facilitator**“ priznanja za izvrsnost dodijeljena su Murisi Ustavdić - Šadić i Sanji Mandić. U kategoriji „**Promotor kvaliteta**“ priznanja su dobili Jasmina Šlaku, Fikret Operta, Adis Hrvaić i Inesa Osmančević - Jahić.

Ovom prilikom uručene su i **zahvalnice** dugogodišnjim partnerima i saradnicima AKAZ-a i to: Mirsadu Hodžiću, Srećku Matiću, Anamariji Magazinović i Tariku Đikiću.

b. Vijesti i obavještenja

Informiranje i obavještanje javnosti je obaveza koja se u AKAZ-u provodi u skladu s pozitivnim propisima (Zakon o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/2001, 48/11) i u odnosu na potrebe održavanja predviđenih edukacijskih programa, postupaka certifikacije i akreditacije i učešća u projektima. Javnost izvještavamo o svim događajima koji oslikavaju stanje sistema sigurnosti i kvaliteta u FBiH te omogućujemo svim zainteresovanima da nam se obrate sa zahtjevima o pojedinim informacijama i/ili podacima za koje postoji zakonski osnov u smislu javnog pristupa istima.

Posebna pažnja je posvećena sistemskom praćenju svih zbivanja koja se tiču ostvarenja certifikacije ili akreditacije bilo gdje na teritoriju federacije, i u bilo kojoj zdravstvenoj ustanovi. Osim direktnog pismenog kontaktiranja zdravstvenih ustanova u kojima se planiraju aktivnosti u vezi predmetnih postupaka te svih osoba koje su, u svojstvu vanjskih saradnika AKAZ-a također uključene u pojedine radnje u vezi facilitacije i/ili vanjske ocjene, dodatno pružamo informacije u obliku reportaža objavljenih na zvaničnoj web stranici agencije i društvenim mrežama.

Smatramo da je važno imati kontinuirani uvid u pomake koji se ostvaruju u zdravstvu jer oni bivaju predstavljeni dokumentaristički i bez senzacionalizma. Nadalje, ovakav vid objavljivanja podataka u vezi rada AKAZ-a predstavlja transparentni i proaktivni informativni poligon. Odnosno, i profesionalna i šira javnost imaju ažurirani dnevni uvid u rad AKAZ-a - viđenog u administrativnoj formi javne upravne organizacije.

U odnosu na zakonske obaveze koje nosimo s naslova ovlaštenog javnog organa, istovremeno izvršavamo obavezu efektivnog prisustva na terenu i obavljanja poslova iz opisa rada navedenih u Zakonu (Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu; „Službene novine Federacije BiH“ broj 59/05, 52/11 i 6/17) kao i obavezu izvještavanja i to putem tekstualnih i

fotografskih materijala objavljenih putem interneta, (web stranica; društvene mreže), kao i elektronskih medija koje unaprijed obavještavamo o planiranim aktivnostima.

Kako bi imali bolji doseg do korisnika naših usluga te veći obim informativnog materijala stavljen na raspolaganje, izvršili smo restrukturiranje internetske stranice i koncipirali smo dizajnerska i sadržajna poboljšanja koja imaju za cilj i reklamiranje u svrhu namicanja dodatnih finansijskih sredstava.

Već od početka tekuće godine započeli smo sa posebnim aktivnostima u vezi izrade i postavljanja nove internetske stranice. Uz pomoć stručnjaka iz firme: „DWS“, uspjeli smo uraditi neophodne pripremne poslove velikog obima. Naime, prvo je osmišljena dinamika prijenosa prethodno objavljenih stručnih i administrativnih sadržaja i materijala na novu stranicu, zatim re-dizajn koji podrazumijeva i usklađivanje sa posebnim potrebama slijepih i slabovidnih osoba, i na kraju, period pilotiranja stranice gdje se pratilo eventualne nedostatke i poteškoće u funkcionalnom i tehničkom smislu.

Dana **16. maja 2018. godine smo započeli sa novom stranicom AKAZ-a** koja je, od starta, izazvala vrlo pozitivne kritike i pohvale od strane korisnika naših usluga i šire javnosti. Izmjenjeni koncept i dizajn stranice, dinamičke postavke i **prilagođenost slabovidnim i slijepim osobama** pobudili su interes kod naših korisnika i gotovo trenutno, doveli do ogromnog povećanja broja posjeta na stranici i korištenja interaktivnih sadržaja. U tom smislu, prilagođeni su i kompatibilni sadržaji na društvenim mrežama koji komplementarno upotpunjuju informativne sadržaje sa web stranice.

Na dan 01.07.2017. bilo je tačno jedanaest godina od kada je AKAZ lansirao svoj web site među prvima na prostorima Balkana. Od 2006. godine do kraja 2017. godine naš web site posjetilo je skoro 110.000 korisnika iz 103 zemlje sa svih kontinenata. Samo u 2018. godini broj posjetilaca je prešao broj od 51.000, a sa lansiranjem nove web stranice **broj posjetilaca mjesečno je veći od 6.000**. Najveći broj posjetilaca, ukupno 1.945 na www.akaz.ba je bio 04.12.2018. godine. **Većina posjetilaca je iz BiH (83,6%) pa iz Njemačke, Hrvatske, SAD, Srbije, Austrije, Švedske, Crne Gore, Slovenije i Švicarske.** Kada su u pitanju gradovi **najviše posjetilaca je iz sljedećih gradova: Sarajevo, Mostar, Tuzla, Zenica, Banja Luka, Brčko, Prijedor, Zagreb, Široki Brijeg, Doboj i Beograd.**

Uz **Youtube kanal i facebook stranicu**, web stranica kao platforma predstavlja primjer dobre prakse i obrazac koji općenito treba oponašati u svim javnim ustanovama kako bi se što više podigao stepen informiranosti a i obezbjedila transparentnost i proaktivna informativnost u radu.

Neka od iskustava koja smo primijenili rezultat su i AKAZ-ove saradnje sa „**Transparency Internationalom**“ u BiH - kako bismo integrirali dragocjena uputstva i savjete koji nas profiliraju kao upravnu organizaciju koja se u odnosu na korisnike stavlja na raspolaganje i omogućuje svima puni uvid u naš rad i postignuća.

On-line prijavljivanje, i općenito komunikacija putem informatičkih pomagala, za nas je veoma važno jer na taj način znatno ubrzavamo pripreme za pojedine događaje (edukacije, sertifikacije, akreditacije, vanjske ocjene, manifestacije itd.) i ostvarujemo značajne uštede i bolje raspolaganje i operacionalizaciju radnog kadra.

Sumirajući ovaj segment rada, evo i nekih brojeva koji zorno prikazuju aktivnosti u vezi informiranja i obavještavanja:

- **broj ukupno objavljenih vijesti na akazovoj internetskoj stranici: 225;**
- od toga – 96 na staroj stranici do 16.05.2018 godine i 129 na novoj stranici (do 31.12.2018.);

- broj poziva, obavještenja i informacija u vezi edukacije, postupaka certifikacije i akreditacije (facilitacije; vanjske ocjene; dodjele instrumentata itd;) ukupno 138.

Svi tekstovi popraćeni su i fotografskim zapisima tako da uz napis objavljujemo veći broj fotografija (galerije) kako bismo prenijeli i dio atmosfere sa događanja o kojima pišemo.

Na našoj **facebook** stranici, obzirom na mogućnost komentiranja i preuzimanja tekstova, ostvarujemo dodatni priliv publike koja nije nužno isključivo iz sfere zdravstvenih radnika.

Analitika koja nam je dostupna, daje nam za pravo kada kažemo da je AKAZ sve više resursni centar koji je otvoren i profesionalcima ali i laicima – zdravstvenim osiguranicima i pacijentima koji koriste naše informativne platforme za direktnu komunikaciju sa nama.

Broj pratilaca naših aktivnosti na facebook stranici konstantno raste. Do kraja ove godine ostvarili smo broj od **5.264 pratilaca** sa stalnim trendom rasta. Ovaj podatak govori o opravdanom angažmanu na društvenim mrežama a naročito facebook-u. Uređivačka politika je potpuno ista kao i na oficijelnoj stranici, ali s razlikom opcija koje predviđaju komentare posjetilaca i dijeljenja sadržaja. Najveći broj posjeta bilježimo na objavi glasanja za kolegijalno priznanje u decembru 2018. godine u kojem je pobijedio dr. Sporišević gdje je **doseg na postu bio 182.000**.

Na koncu, važno je reći da, iako je opravdan preferibilni odnos naspram elektronskih medija i informatičkih mogućnosti komunikacije s javnošću, istovremeno je potrebno voditi računa i o štampanim materijalima i prezentiranjima vijesti i informacija i u papirnoj formi.

Na ovogodišnjim Danima kvaliteta u zdravstvu u FBiH prezentirana je brošura koju smo predstavili pod nazivom „Priče iz centra“ autora Almira Panjete, i drugi broj godišnjaka „Kvalitet i sigurnost 2018.“. Ova dva uratka su komplementarni sadržaji prethodno nabrojanim i opisanim načinima i oblicima informisanja a koji su u potpunosti producirani u AKAZ-u. Važno je napomenuti da ovogodišnja izdanja štampanih materijala nastavljaju aktivnosti započete prethodnih godina čime se ostvaruje kontinuitet u ovom obliku informativnih i promotivnih djelatnosti.

Današnje tehnološke mogućnosti su od temeljne pomoći za oblike komunikacije s javnošću neophodne za ispunjavanje zakonskih i poslovnih obaveza svih javnih institucija a AKAZ nastoji da koristi ove blagodati i da svoje ukupno poslovanje trajno prilagođava u tom smislu.

c. Godišnjak: „Sigurnost i kvalitet 2018.“

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), ima obavezu informiranja javnosti o radu i obavljenim zadacima opisanim u pozitivnim propisima koju izvršava i u formi štampanih materijala koje samostalno uređuje i objavljuje.

Brošure različitih sadržaja štampaju se tematski - u skladu sa određenim projektnim zadacima ili rezultatima postignutim u vezi specifičnih problematika iz polja sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu. Od 2017. godine, AKAZ je počeo sa izradom godišnjeg pregleda rada koji je osmišljen kao pomagalo i alat saradnicima agencije, prije svega ovlaštenim ocjenjivačima vanjske provjere kvaliteta i koordinatorima za kvalitet, ali i poslovnim partnerima i zdravstvenim ustanovama koji mogu imati uvid u rad i pojedine problematike odabrane da budu predstavljene u editorijalnom smislu.

Ovogodišnje izdanje AKAZ-ovog općeg prikaza rada agencije – godišnjak pod nazivom: „Sigurnost i kvalitet 2018.“, grafički i sadržajno, pripremljeno je na sličan način kao i prethodne godine. Reakcije čitalačke publike od prošle godine, potvrdile su ovakav oblik godišnjaka kao informativan, efektivan i efikasan način prikaza onih aspekata rada koji predstavljaju osnovne djelatnosti agencije.

Kao informativna forma, komplementarna objavama na zvaničnim elektronskim platformama koje koristi agencija, godišnjak sadržava kratke editorijalne tekstove u kojima se odabire određena tema naročito akcentuirana za svaki pojedini mjesec. Na taj način, obezbijedena je mogućnost da se konceptualno obradi poruka koju odašiljemo publici s namjerom prilagodbe budućeg zajedničkog rada i aktivnosti. Drugim riječima, AKAZ tako saopštava interesentima šta su fokalne tačke; koji su preferibilni načini saradnje i komunikacije sa agencijom; aktivnosti koje je moguće operacionalizirati; oblici partnerskih odnosa; i domene koje je moguće poboljšati.

Sadržaj godišnjaka je štampan na 36 stranica, a odštampano je 500 primjeraka. I za ovaj grafički uradak autorska prava pripadaju AKAZ-u te je i, uvom slučaju, kompletna priprema urađena u AKAZ-u što također omogućava štampanje eventualnih naknadnih izdanja.

8. Realizacija projekata u 2018. godini

U ovom dijelu zabilježili smo četiri ključna projekta koja smo kompletirali: Akreditacija standarda AKAZ-a za PZZ kod ISQua, Projekt Mentalno zdravlje u BiH, razvoj brošure pod nazivom „Priče iz centra“ i CVRAM projekt SZO i SDC.

Zasigurno najveće međunarodno priznanje za rad AKAZ-a je uslijedilo u 2018. godini kada AKAZ **akreditovao standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu kod međunarodne asocijacije za standarde poznate pod nazivom ISQua** (The International Society for Quality in Health Care - Međunarodno društvo za kvalitet u zdravstvu). Ovim se AKAZ svrstao u red od 34 organizacije u svijetu koje imaju akreditirane standarde. To znači da zdravstvene ustanove iz primarne zdravstvene zaštite koje se certificiraju i/ili akreditiraju u naredne četiri godine imaju pravo da dobiju AKAZ-ov certifikat sa logom ISQua. Ovim se potvrđuje da naše zdravstvene ustanove u domenu kvaliteta pružanja usluga ne zaostaju u radu za ustanovama u Europskoj Uniji, kao ni za onima u svijetu, pogotovo za razvijenim zemljama zapada koje rade koristeći standarde u ustanovama za zdravstvenu zaštitu.

Projekat mentalnog zdravlja u BiH predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom reforme sektora mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. AKAZ je u 2018. godini realizirao sve predviđene aktivnosti detaljno precizirane ugovorom potpisanim sa Asocijacijom XY za period 01.07.2018.-31.12.2020. Te aktivnosti su se odnosile na sljedeće: **edukacija/obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje (ukupno 200 zdravstvenih djelatnika), reakreditacija 14 CMZ, akreditacija četiri nova centra za mentalno zdravlje, revidirani akreditacijski standardi za bolnice**, prikupljeni podaci i **izrađeni izvještaji o stanju u mentalnom zdravlje** na osnovu ključnih indikatora i obavljeni **facilitatorski pregledi** u cilju pripreme novoprijavljenih centara za certifikaciju/akreditaciju.

AKAZ ima obavezu informiranja javnosti o radu i obavljenim zadacima opisanim u pozitivnim propisima koju izvršava i u formi štampanih materijala koje samostalno uređuje i objavljuje. Mentalno zdravlje, viđeno s aspekta izdvojene cjeline koja se, u sistemu zdravstvene zaštite FBiH, obrađuje i u Centrima za mentalno zdravlje u okviru primarne zdravstvene zaštite, predmet je predstavljanja u svim sistemskim dokumentima AKAZ-a. Međutim, **potreba destigmatizacije, i promjene šireg kulturološkog odnosa prema problemu mentalnog zdravlja**, prepoznata je i kroz promoviranje napora svih uključenih struktura i pojedinaca u dodatnom obliku - brošure koja je ove godine izrađena uz pomoć odabranih CMZ-a, a u okviru Projekta mentalnog zdravlja u BiH.

Broj stranica je 68, sa sadržajem koji uključuje i fotografski materijal. Ukupno je **odštampano 800 primjeraka na BHS a u štampi će biti još 200, nakon prevoda na engleski jezik**. Troškove pisanja,

štampanja i prevoda brošure obezbijedio je Projekt koji finansira Švicarska agencija za razvoj i saradnju (SDC), implementira Asocijacija XY, a na terenu realizira AKAZ.

Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja u Bosni i Hercegovini ili projekt CVRAM se odnosi na kontinuiranu medicinsku edukaciju (KME) iz oblasti procjene i upravljanja rizicima od kardiovaskularnih bolesti (engl. Cardio-Vascular Risk Assessment and Management, CVRAM), monitoring kliničke revizije i poboljšanje kvaliteta rada timova porodične medicine u Federaciji Bosne i Hercegovine. U sklopu Projekta **akreditirano je ukupno 51 tim porodične medicine iz 20 različitih domova zdravlja iz sedam kantona**. Bitnu osnovu Projekta čini prikupljanje kvantitativnih podataka, **izračunavanje vrijednosti za 13 indikatora** na temelju prikupljenih podataka i upoređivanje istih sa podacima za Osnovnog izvještaja iz 2017. godine. Za potrebe finalnog izvještaja prema SZO 51 ustanova (dom zdravlja) je dostavila podatke za 2018. godinu tako da je **ukupno 492 tima porodične medicine** obuhvaćeno finalnom analizom.

a. Akreditacija standarda AKAZ-a kod ISQua

U 2018. godini AKAZ je akreditovao standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu kod međunarodne asocijacije za akreditaciju poznate pod nazivom ISQua (The International Society for Quality in Health Care - Međunarodno društvo za kvalitet u zdravstvu). Ovim se AKAZ svrstao u red od 34 organizacije u svijetu koje imaju akreditovane standarde. To znači da zdravstvene ustanove iz primarne zdravstvene zaštite koje se certificiraju i/ili akreditiraju u naredne četori godine imaju pravo da dobiju AKAZ i ISQua certifikat. Ovim se potvrđuje da naše zdravstvene ustanove ne u domenu kvaliteta pružanja usluga ne zaostaju u radu za ustanovama u Europskoj Uniji, kao ni za onima u svijetu, pogotovo za razvijenim zemljama zapada koje rade koristeći standarde u ustanovama za zdravstvenu zaštitu.

Set standarda koji pripadaju skupini standarda za primarnu zdravstvenu zaštitu su, akreditirani su od strane ISQua su:

1. Standardi za domove zdravlja, rev. 2017;
2. Standardi za timove porodične/obiteljske medicine, rev. 2014;
3. Standardi za centre mentalnog zdravlja, rev. 2016;
4. Standardi za apoteke/ljekarne, rev. 2017.

U pripremi za međunarodno priznanje standarda, AKAZ je u 2017. godini zajedno sa stručnim saradnicima revidirao standarde za domove zdravlja i apoteke. ISQua kriteriji zahtijevaju da se set standarda za primarnu zdravstvene zaštitu posmatra i ocjenjuje kroz prizmu šest principa, a to su:

1. Razvoj standarda – standardi se planiraju, razvijaju i ocjenjuju kroz definisan proces razvoja standarda – 16 kriterija sa 3 glavna;
2. Mjerenje ispunjenosti standarda – standardi omogućavaju dosljedno i transparentno mjerenje dostignuća – 4 kriterija sa 2 glavna;
3. Uloga organizacije, planiranja i izvedbe – standardi omogućavaju ocjenjivanje kapaciteta i efikasnosti zdravstvene ustanove – 12 kriterija sa 5 glavnih;
4. Sigurnost i rizik – standardi uključuju mjere upravljanja rizicima i obezbjeđuju sigurnost pacijentima – 10 kriterija sa 5 glavnih;
5. Fokus na pacijenta – standardi obezbjeđuju da je pacijent u fokusu i da je briga za pacijenta kontinuirana – 10 kriterija sa 2 glavna;

6. Kvalitetna izvedba – standardi zahtjevaju da zdravstvene ustanove redovno prate, ocjenjuju i unapređuju kvalitet usluga – 5 kriterija sa 1 glavnim.

Za svaki princip postoje kriteriji koji su označeni kao glavni (core) i koji moraju biti ispunjeni, a ocjena za te kriterije mora biti jednaka ili veća od 3. Također neki kriteriji mogu biti neprimjenjivi pa se treba opravdati izostavljanje istog. Sam proces akreditacije kod ISQua traje do 10 mjeseci. Govoreći u brojkama 6 principa ima 57 kriterija od kojih je 18 glavnih, drugim riječima moraju biti ispunjeni u dovoljnoj mjeri da bi se dobila ocjena 3 ili više. ISQua ocjene ispunjenosti skriterija su: odlična ispunjenost (usklađenost s ISQua principima), ocjena 4, dobra ispunjenost (usklađenost s ISQua principima), ocjena 3, dovoljna ispunjenost (usklađenost s ISQua principima), ocjena 2 i slaba ispunjenost (usklađenost s ISQua principima), ocjena 1

AKAZ je prijavio set standarda za akreditaciju krajem oktobra 2017. i dobio raspored aktivnosti po kojem treba da uradimo sljedeće:

- Uraditi samoprocjenu seta standarda za primarnu zdravstvenu zaštitu i predati je za tehnički pregled (rok 26.03.2018.);
- Usvojiti komentare tehničke ocjene i pripremiti i predati finalni izvještaj samoprocjene (rok 26.04.2018.);
- Pregled finalnog izvještaja od strane dva vanjska ocjenjivača ISQua (rok 04.05.2018.) i
- Nezvanična obavijest od Komisije za provjeru valjanosti o tome da li su standardi akreditovani (25.05.2018.).

Kako je AKAZ prijavio četiri seta standarda pod jednom prijavom za svaki je set odvojeno trebalo navoditi dokaze o ispunjenosti kriterija. Sam proces samoocjene je tekao glatko, ali je prikupljanje dokaza i prevođenje istih bio dugotrajan i naporan posao.

U prvoj fazi oformljen je tim AKAZ-ovih zaposlenika koji je radio na samoocjeni. Prvi nacrt samoocjene je napravila voditeljica projekta. Tim za samoocjenu je imao redovne sastanke svake sedmice od januara do aprila kad je prvi nacrt predan u ISQua.

Vanjski ocjenjivači ISQua su bili Elma Heidemann iz Kanade i Carsten Engel iz Danske, koji su u svom izvještaju između ostalog napisali: „Snaga standarda je prepoznata između ostalog i po nivou ocjene koja je data od vanjskih ocjenjivača za pojedine standarde i kriterije.“ AKAZ standardi su dobili ocjenu 200 od ukupno 224 što je 89% ispunjenosti i daleko je iznad obaveznih 70% koliko je dovoljno za prolaz.

Naravno, mi moramo nastaviti raditi na unapređenju, jer smo osim dobre ocjene i akreditacije za naše standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu, dobili i preporuke za unapređenje. Nadalje, naš prvi izvještaj koji treba da pokaže da smo radili na preporukama koje smo dobili treba biti pripremljen za septembar 2019. ISQua je AKAZ-u dodijelila akreditaciju za standarde primarne zdravstvene zaštite u trajanju od 2018. do 2022. godine.

b. Projekt mentalno zdravlje u BiH

Projekat mentalnog zdravlja u BiH predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom reforme sektora mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. Krajnji cilj projekta je unaprijeđeno mentalno zdravlje sveukupne populacije, kao i sposobnosti kreatora politika i odgovornih institucija u postizanju evropskih standarda u zaštiti mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini.

Razvijajući kapacitete i mehanizme za planiranje i organizaciju usluga mentalnog zdravlja koje se temelje na dokazima i kroz veće učešće korisnika usluga mentalnog zdravlja u ovim procesima, Projekat će doprinijeti efektivnijim upravljačkom sistemu u mentalnom zdravlju. Primjena prakse na osnovu dokaza i standardiziranih procedura osiguraće da se kvalitet usluga prati i dosljedno unapređuje. Korisnička udruženja biće podržana u zagovaranju za njihova prava, traženju odgovornosti od zdravstvenih autoriteta i pružalaca usluga i u razvoju i implementaciji planova za borbu protiv diskriminacije i socijalne isključenosti osoba sa mentalnozdravstvenim problemima u zajednici. Smanjena diskriminacija i stigma omogućiti će osobama koje imaju mentalne poteškoće i njihovim porodicama da traže i dobiju adekvatnije usluge, postignu oporavak i da se reintegriraju u društvo.

AKAZ je u 2018. godini realizirao sve predviđene aktivnosti detaljno precizirane ugovorom potpisanim sa Asocijacijom XY za period 01.07.2018.-31.12.2020. Te aktivnosti su se odnosile na sljedeće: edukacija/obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje (ukupno 200 zdravstvenih djelatnika), reakreditacija 14 CMZ, akreditacija četiri nova centra za mentalno zdravlje, revidirani akreditacijski standardi za bolnice, prikupljeni podaci i izdrađeni izvještaji o stanju u mentalnom zdravlje na osnovu ključnih indikatora i obavljani facilitatorski pregledi u cilju pripreme novoprijavljenih centara za certifikaciju/akreditaciju.

Na dvije dvodnevne radionice ukupno je bilo 137 zdravstvenih profesionalaca, 79 u Sarajevu i 58 u Tuzli. Učinak radionica su bili osiguranje kvaliteta kroz edukaciju osoblja CMZ-a zajedno sa šefovima primarne zdravstvene zaštite i glavnim medicinskim sestrama/tehničarima pripadajućih ustanova.

Radionice su održane u Sarajevu 11.-12.10. i 29.-30.11.2018. u Tuzli. Obrađeni moduli radionica su bili: Teorija i praksa kliničke revizije; Primjeri dobre prakse u centrima za mentalno zdravlje; Medicina zasnovana na dokazima; Vještina komuniciranja i Indikatori izvedbe.

Prema akreditacijskim i certifikacijskim standarima za centre mentalnog zdravlja pregledano je šest CMZ: CMZ DZ Sanski Most, CMZ DZ Stari Grad Mostar, CMZ DZ Bihać, CMZ DZ Ključ, CMZ DZ Travnik i CMZ DZ Zenica. U pripremi su dva Bugojno i Velika Kladuša Mostar. Facilitacijska podrška je realizirana u dva CMZ: Gradačac i Odžak kao i nadzorni pregledi u Bihać i Zenica.

AKAZ početkom svake godine prikuplja i analizira rezultate indikatore koji se prikupljaju retrospektivno za prethodnu godinu. Definisani indikatori su: Procenat pacijenata koji su nakon hospitalizacije nastavili sa tretmanom u CMZ u roku 30 dana; Procenat pacijenata koji nisu rehospitalizovani tokom 1. i 2. mjeseca nakon prethodne hospitalizacije; Prisilna hospitalizacija; Dobrovoljna hospitalizacija; Ponovna hospitalizacija (rehospitalizacija); Procenat pacijenata uvedenih u registar tretmana CMZ-a; Procenat pacijenata koji su obrađeni i tretirani timski u punom obimu; Broj kućnih posjeta po timu i Broj pacijenata čiji su članovi porodice (staratelja) primili usluge podrške.

Ovi indikatori trebaju da zadovolje: Istraživanje ishoda zaštite i procjene učinkovitosti tretmana radi uvida u povezanost procesa i rezultata; U svrhu, u procesu vanjske ocjene, centri za mentalno zdravlje treba da pokažu da za potrebe unutrašnjeg sistema kvaliteta; rutinski prikupljaju podatke o izvedbi; Koriste podatke za analizu i Poboljšavaju praksu na temelju podataka i indikatora, sa ciljem kontinuiranog poboljšanja kvaliteta.

c. Brošura: „Priče iz centra“

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), ima obavezu informiranja javnosti o radu i obavljenim zadacima opisanim u pozitivnim propisima koju izvršava i u formi štampanih materijala koje samostalno uređuje i objavljuje.

Mentalno zdravlje, viđeno s aspekta izdvojene cjeline koja se, u sistemu zdravstvene zaštite FBiH, obrađuje i u Centrima za mentalno zdravlje u okviru primarne zdravstvene zaštite, predmet je predstavljanja u svim sistemskim dokumentima AKAZ-a. Međutim, potreba destigmatizacije, i promjene šireg kulturološkog odnosa prema problemu mentalnog zdravlja, prepoznata je i kroz promoviranje napora svih uključenih struktura i pojedinaca u dodatnom obliku - brošure koja je ove godine izrađena uz pomoć odabranih CMZ-a, a u okviru Projekta mentalnog zdravlja u BiH. Projekat finansira Švicarska agencija za razvoj i saradnju (SDC), implementira Asocijacija XY, a na terenu realizira AKAZ koji je odgovoran za akreditaciju ustanova i institucija mentalnog zdravlja u Federaciji BiH.

Brošura donosi crtice iz životnih priča nekih od korisnika usluga CMZ- a čime se, u podtekstu, indirektno upozna je i laičku i stručnu publiku o radu zdravstvenih radnika i uspjesima koje postižu.

Ovakav način prikaza rada CMZ je popularistički opravdan i zamjenjuje iskuljučivo stručno baziranu literaturu. Time se postiže upravo ono što je uredničko opredjeljenje, to jest – uključivanje svih segmenata lokalne i šire društvene zajednice u rješavanje osnovnih i pratećih problema u tretmanu bolesti i posljedičnih stanja koja se tiču mentalnog zdravlja.

Brošura je ograničenog obima i tiraža. Broj stranica je 68, sa sadržajem koji uključuje i fotografski materijal. Ukupno je odštampano 800 primjeraka na BHS a u štampi će biti još 200, nakon prevoda na engleski jezik. Troškove pisanja, štampanja i prevoda brošure obezbijedio je projekt.

Glavni urednik je bio Ahmed Novo, urednik i autor koncepta: Almir Panjeta. Autorska prava pripadaju AKAZ-u a priprema za štampanje je obavljena u AKAZ-u što omogućuje eventualna naknadna izdanja.

d. Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja u Bosni i Hercegovini – projekat CVRAM

Projekt se odnosi na kontinuiranu medicinsku edukaciju (KME) iz oblasti procjene i upravljanja rizicima od kardiovaskularnih bolesti (engl. Cardio-Vascular Risk Assessment and Management, CVRAM), monitoring kliničke revizije i poboljšanje kvaliteta rada timova porodične medicine u Federaciji Bosne i Hercegovine. Cilj Projekta je da se kroz paket personaliziranih CVRAM usluga, koje će se implementirati putem primarne zdravstvene zaštite, odnosno porodične medicine, postigne postepeno poboljšanje stanja, između ostalog i putem promoviranja zdravih stilova života.

U 2018. godini AKAZ je u sklopu aktivnosti predviđenih za II fazu projekta sa SZO napravio uži izbor timova od ukupno 63 koliko se pripremalo za vanjsku ocjenu. Od tih timova iz svih kantona u FBiH, osim Posavskog, je odabrano 50 timova porodične medicine koji prema samoocjenama koje su dostavili Agenciji ponajbolje ispunjavaju uslove za sticanje akreditacijskog statusa. U sklopu pokretanja postupka akreditacije u 2018. godini su nastavljene aktivnosti na poslovima facilitacija timova porodične medicine koji su započeti krajem 2017. godine, te je u 2018. godini obavljeno ukupno 22 facilitacije.

U sklopu Projekta akreditirano je ukupno 51 tim porodične medicine iz 20 različitih domova zdravlja iz sedam kantona. Nisu bili uključeni timovi porodične medicine iz Kantona Sarajevo, Zapadnohercegovačkog i Posavskog kantona. Na poslovima akreditacije angažavano je ukupno 19 zdravstvenih profesionalaca, vanjskih ocjenjivača AKAZ-a. Od 51 tima porodične medicine samo dva tima su dobili uslovne akreditacije i to u Domu zdravlja Goražde i Domu zdravlja Lukavac.

Bitnu osnovu Projekta čini prikupljanje kvantitativnih podataka, izračunavanje vrijednosti za 13 indikatora na temelju prikupljenih podataka i upoređivanje istih sa podacima za Osnovnog izvještaja

iz 2017. godine. Rok za dostavu ovih podataka bio je 30.09.2018. godine iako su neke ustanove podatke/obrasce za kliničku reviziju dostavljale i u mjesecu oktobru.

Za potrebe finalnog izvještaja prema SZO 51 ustanova (dom zdravlja) je dostavila podatke za 2018. godinu tako da je ukupno 492 tima porodične medicine obuhvaćeno finalnom analizom.

Nakon akreditacije i prikupljanja kvantitativnih podataka obaveza AKAZ je završio svoju posljednju obavezu iz Projekta, dostavljanje Finalnog izvještaja Prema SZO. Nakon konsultacija sa predstavnicima SZO u uporednu analizu uključeni su samo timovi koji su dostavili tražene podatke u prvoj i drugoj fazi na način koji je tražen.

9. Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) samostalno organizuje skupove na kojima donosi sadržaje koji su usmjereni na sistemsko podizanje svijesti i profesionalne i šire javnosti o važnosti i značaju sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu ali i sama, na poziv drugih organizatora, učestvuje na skupovima koji se tiču ovih pitanja. Kako na domaćem, tako i na međunarodnom planu, AKAZ nastoji posjetiti što veći broj kongresa, seminara, konferencija i sličnih drugih stručnih skupova kako bi zaposlenici agencije imali uvid u stanje stvari u teoriji i praksi relevantnih sadržaja. U 2018. godini, predstavnici AKAZ-a bili su prisutni na čak dvadeset i pet (25) skupova u BiH i u inostranstvu.

Od toga je 15 domaćih skupova koje su organizovale međunarodne i domaće organizacije sa kojima AKAZ redovno surađuje te i neke koje su uputile poziv na adresu agencije po prvi put, bili su prilika da naši predstavnici upoznaju teme i osobe koje se tiču zdravstva i/ili problematika koje se direktno odražavaju na rad u zdravstvu, a imaju važnost za sistem sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama. Nabrojaćemo organizacije koje su bile domaćini skupova na kojima je učesvovao AKAZ a koje su održane u zemlji:

- međunarodne: UNFPA; UNICEF; EDF; WHO; Izvršne agencije Evropske komisije za potrošače, zdravlje, poljoprivredu i hranu CHAFEA; „U4 ANTI-CORRUPTION Resource Centre“; Ambasada Kraljevine Švedske; Švicarska ambasada i SDC;
- domaće: FMZ; MCP BiH; „Sarajevo School of Science and Technology „ - SSST; „Transparency International“ - TI BiH.
-

Pored manifestacije Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2018. koju organizira AKAZ samostalno, agencija je bila suorganizator i učesnik na stručnom skupu „Poboljšanje kvaliteta u evropskom zdravstvu – Radionica za zdravstvene organizacije Zapadnog Balkana“ koji je održan u JU Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ koja je bila i domaćin skupa.

Deset je stručnih skupova koji su održani u inostranstvu a na kojima je AKAZ obezbijedio učešće svog predstavnika. U nastavku kratko predstavljanje svih pomenutih skupova:

- Teslić, 05. i 06. februara AKAZ na Konferenciji o mentalnom zdravlju u povodu okončanja faze II Projekta;
- Ministarstvo civilnih poslova BiH, uz podršku Izvršne agencije Evropske komisije za potrošače, zdravlje, poljoprivredu i hranu (CHAFEA), organiziralo je, 07.02.2018. u zgradi zajedničkih institucija u Sarajevu, skup pod nazivom – Info-dan: Treći program za djelovanje Evropske unije u području zdravstva (2014 -2020.) – Godišnji program rada za 2018. godinu.

- Predstavnicima Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH su 09.04. prisustvovali konferenciji „Za svako dijete, jednake šanse“ koju pod motom „Osigurati da djeca sa poteškoćama u BiH u potpunosti ostvare svoje mogućnosti“ organizuju UNICEF i Delegacija Evropske Unije u BiH, u saradnji sa Informativnim centrom za osobe sa invaliditetom „Lotos“ Tuzla i World Vision International u BiH.
- Na poziv „Sarajevo School of Science and Technology“ predstavnika Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) dipl.iur. Azur Pašić prisustvovao je 11.05. konferenciji „Free Market Road Show 2018.“ koja je ugostila govornike i internacionalne eksperte iz oblasti ekonomije, politike i prava.
- Kroz dinamične i interaktivne panele uz učešće publike otvorena je diskusija na temu Evropske vrijednosti – Vladavina prava i Reforma fiskalnog sistema uz osvrt na doprinose za zdravstveno osiguranje 12.05.2018 godine.
- Predstavnicima Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) mr.ph. Vildana Drljević i doc.dr. Vera Kerleta Tuzović učestvovali su na 10. Simpoziju magistara farmacije koji se pod temom „Uloga farmaceuta u brizi o mentalnom zdravlju“ održao u Neumu od 11.-13. maja u organizaciji Komore magistara farmacije FBiH.
- U organizaciji „U4 ANTI-CORRUPTION Resource Centre“ u Sarajevu je 01.06.18 održana radionica za predstavnike vladinog sektora i civilnog društva na temu „Izgradnja integriteta i sprečavanje korupcije u sektorima zdravstva i obrazovanja: šta se može učiniti?“ kojoj je prisustvovao i predstavnik Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) Azur Pašić.
- Konferencija „Poslovna zajednica i ciljevi održivog razvoja u Bosni i Hercegovini“, koja predstavlja platformu za promoviranje ciljeva održivog razvoja i podizanje svijesti o ulozi preduzeća u njihovom ostvarivanju, održana je 13.06.18. u Sarajevu. Na konferenciji je učestvovalo više od 400 učesnika među kojima i predstavnik Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), a održana je u okviru projekta „Podrška pripreme za implementaciju ciljeva održivog razvoja i angažiranje privatnog sektora“ koji finansira Ambasada Švedske u Bosni i Hercegovini, a provodi ga tim Ujedinjenih nacija u BiH.
- U Općoj bolnici „Prim.dr Abdulah Nakaš“ u Sarajevu održan je 05.07. stručni skup „Poboljšanje kvaliteta u evropskom zdravstvu – Radionica za zdravstvene organizacije Zapadnog Balkana“. Stručni skup kanadske akreditacijske agencije „Accreditation Canada“ suorganizuje Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) i domaćin J.U. Opća bolnica „Prim.dr Abdulah Nakaš“ iz Sarajeva.
- Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH doc.dr. Ahmed Novo učestvovao je na Ljetnoj školi „Kvalitet zdravstvene zaštite: Poboljšanje učinkovitosti, sigurnosti i odgovornosti za potrebe pacijenata“ održanoj u Veneciji od 22. do 28. jula 2018. godine.
- Na simpoziju "Ulaganje u prevenciju - osnov održivog razvoja" koji se od 6. do 8. septembra u organizaciji Udruženje specijalista javno-zdravstvenih disciplina održava u Tuzli, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH doc.dr. Ahmed Novo prezentirao je rad „Prevencija sepse: uloga AKAZ-a u kampanji Svjetske zdravstvene organizacije“.
- U Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ je 19.09.18. održan okrugli sto o temi: „Označavanje prostora u zdravstvenim ustanovama za osobe sa kognitivnim oštećenjem i invaliditetom“.
- Na velikoj Međunarodnoj konferenciji ISQuae koja se od 23. do 26. septembra održala u Kuala Lumpuru, Malezija, s radom „Uvođenje inkluzivnih standarda za osobe sa invaliditetom u FBiH (ISOSI): Osigurati da je svaki pacijent jednako važan“ BiH predstavljaju direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH doc.dr. Ahmed Novo, suradnica organizacije „MyRight“ dr. Belma Goralija koja je s predstavnicima pacijenata učestvovala u razvoju ISOSI, i prim.dr. Zlatko Kravić, direktor J.U. Opća bolnica "Prim.dr. Abdulah Nakaš" u kojoj se ISOSI pilotiraju. U delegaciji je bila i Dženana Fazlić iz AKAZ-a.

- Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH doc.dr. Ahmed Novo je učestvovao na Konferenciji i izložbi "HIMS Eurasia 2018." koja se održava od 25. do 27. oktobra u Istanbulu. Događaj je zajednička inicijativa Ministarstva zdravstva Turske i HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society) Europe.
- U hotelu „Holiday“ u Sarajevu, 28.11. održana je Konferencija o inkluziji djece s invaliditetom u BiH pod pokroviteljstvom UNICEF i EDF (European Disability Forum – Evropskog foruma za invaliditet), a u organizaciji Informativnog centra za osobe s invaliditetom „Lotos“ iz Tuzle.
- Predstavnic Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) doc.dr. Vera Kerleta Tuzović učestvovala je na 4. Evropskoj konferenciji o smanjenju štete koja se od 21.-23. novembra održala u Bukureštu u Rumuniji. Konferenciju organizira Correlation European Harm Reduction Network u saradnji s rumunskim partnerima i drugim evropskim mrežama i partnerima.
- U Sarajevu se od 21. do 23. novembra u organizaciji Alzheimer udruženja AiR Sarajevo, krovnog BH udruženja za borbu sa demencijom u BiH i Centra za demenciju Sarajevo održava „iCoDem/18 – Međunarodni kongres o demenciji 2018. na kojem je direktor AKAZ-a doc.dr. Novo imao vrlo zapaženo izlaganje.
- Predstavnic Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) mr.ph. Vildana Drljević učestvovala je na dvodnevnoj konferenciji o unapređenju zdravlja majki i novorođenčadi koja se 28. i 29. novembra održala u Bukureštu u Rumuniji. Učesnice i učesnici iz zemalja Zapadnog Balkana, zemlje domaćina i drugih zemalja kroz dva dana su pratili izlaganja brojnih uglednih panelista među kojima je bio i Dr. Marius Filip, direktor Rumunske agencije za kvalitet u zdravstvu koji je govorio o rumunskom pristupu u unapređenju kvaliteta u zdravstvu i sigurnosti pacijenata. Kroz grupni rad i diskusije zajednički su obradili teme vezane za hemoragično krvarenje, eklampsiju i preeklampsiju.
- Konferencija je održana u organizaciji Populacijskog fonda Ujedinjenih nacija (UNFPA) i Istočnoevropskog instituta za reproduktivno zdravlje (EHIRH).
- Predstavnic Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) mr.ph. Vildana Drljević i doc.dr. Vera Kerleta Tuzović učestvovala su na 11. simpozija magistara farmacije Federacije BiH koji se pod temom "Dijabetes - Novosti i izazovi u prevenciji i tretmanu" održao od 16. do 18. novembra u Sarajevu u organizaciji Komore magistara farmacije FBiH.
- U Sarajevu dana 22.11.2018. godine Alhijad Hajro i Adnan Bilić su prisustvovali seminaru na temu „Zakon o javnim nabavkama za ugovorne organe i ponuđače, e-aukcija – pripremne radnje za 2019. godinu i šta nam donosi 2019. godina“.
- Adnan Bilić je 11.12.2018. godine prisustvovao seminaru „Zakon o izmjenama i dopunama zakona o radu, usklađivanje pravilnika o radu“ u Sarajevu.
- Konferenciji "Regionalna saradnja za razvoj civilnog društva i otvoren dijalog" (RECODOD) održanoj u Beogradu su također prisustvovali predstavnici AKAZ-a 12.12.2018. godine.
- Konferencija u Beogradu, 13.12.2018. direktor AKAZ-a je bio na obilježavanju 10. godišnjice Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije.