



AKAZ, LJUDI I DOGAĐAJI

“Naši građani očekuju i zaslužuju kvalitetnu zdravstvenu zaštitu”

AKAZ, LJUDI I DOGAĐAJI

“Naši građani očekuju i zaslužuju
kvalitetnu zdravstvenu zaštitu”

AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu
u Federaciji Bosne i Hercegovine

Predgovor

Drage kolegice i kolege, prijatelji i suradnici AKAZ-a, pred vama je četvrta brošura koju smo kao i prethodne osmislili, napisali, uredili, dizajnirali i publicirali našim snagama.

Prepoznatljive forme, kao dio AKAZ-ove edicije, sadržajem se razlikuje od prethodnih. Brošura je pisana sa željom da se naglase naši uspjesi u 2018 godini, zasigurno najuspješnijoj godini od kada postoji naša Agencija. Naime, u ovoj brošuri koju smo nazvali „AKAZ, ljudi i događaji: Naši građani očekuju i zaslužuju kvalitetnu zdravstvenu zaštitu“ napravili smo presjek naših postignuća.

Brošuru smo započeli pričom o jednom od naših najvećih uspjeha na međunarodnom planu - akreditacijom naših standarda za PZZ kod ISQua što nas stavlja uz bok najuspješnijim svjetskim agencijama. To je međunarodna verifikacija i potvrda dobrog i kvalitetnog rada AKAZ-a. Veliko priznanje za nas u Agenciji, ali i za naše kolegice i kolege koji ove standarde primjenjuju u svakodnevnoj praksi. Slobodno možemo reći da smo lideri u regionu jer smo jedina Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova na Zapadnom Balkanu sa ovim priznanjem!

Poseban dio brošure posvetili smo posebnim ljudima - našim šampionima kvaliteta na koje smo naročito ponosni jer bez naših suradnika AKAZ ne bio to što jeste! Donosimo i životnu priču "šampionke među šampionima", pionirke kvaliteta u zdravstvu u BiH - Maide Nuhić, koja nam je ispričala svoju priču "Od kofera punog procedura iz američkog Buffala, do prve AKAZ-ove „Šampionke kvaliteta“

Pisali smo i o našem inovativnom pristupu u vezi sa promocijom i unapređenjem dojenja kroz razvoj i primjenu standarda za „Bolnice – prijatelje beba“, a onda o „Danima kvaliteta u zdravstvu“ našoj centralnoj manifestaciji koju održavamo svake godine u decembru i to već šestu godinu za redom. Željeli smo da damo naš doprinos u cilju zadržavanju mladih ljekara u Bosni i Hercegovini i zbog toga članak o dr. Mirzi Jahiću iz "Centra za srce BH" i prof. dr. Lutvi Sporiševiću, prvom zdravstvenom djelatniku kojem je pripalo kolegijalno priznanje za izvrsnost u AKAZ-u! Tu je i i priča o osoblju apoteke „Estepharm“, prve akreditirane apoteke u BiH. Nismo mogli zaobići ni sve bolju regionalnu suradnju kao ni našu izdavačku djelatnost, a brošuru kompletiramo intervjuom s našim direktorom doc.dr. Ahmedom Novo.

Zbog formata same brošure nismo mogli da uključimo sve naše aktivnosti i spomenemo sve

dobitnike AKAZ-ovih priznanja, ali i one koje će ih tek dobiti, zatim sve akreditirane i certificirane zdravstvene ustanove diljem Federacije Bosne i Hercegovine, brojne projekte koje smo realizirali s našim bh. i međunarodnim partnerima te novu stranicu AKAZ-a. Naša inovirana web stranica je od starta, izazvala vrlo pozitivne kritike i pohvale od strane korisnika naših usluga i šire javnosti sa izmjenjenim konceptom i dizajnom stranice i koja je prilagođena slabovidnim i slijepim osobama. Broj pratilaca naših aktivnosti na Facebook stranici konstantno raste pa danas imamo broj od preko 5.800 pratilaca, a najveći broj posjeta bilježimo na objavi glasanja za kolegijalno priznanje u decembru 2018. godine gdje je doseg na postu bio preko 185.000.

Ukupno smo ostvarili preko 1.000 facilitatorskih posjeta, samo u 2018. godini 105 u 28 zdravstvenih ustanova. Jako smo ponosni na naše brojne i vrlo kvalitetne edukacije i obuke koje su „skrojene“ po potrebama pacijenata i zdravstvenih djelatnika. Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na 23 tematske edukacije u 2018. godini je bio 1.169, a edukacije su se odvijale 28 dana u godini. Ove pomenute aktivnosti kao i rad na razvoju standarda, koji su naš osnovni alat za ocjenu zdravstvenih ustanova, naći se mjesto, nadamo se, u nekim našim narednim izdanjima.

Priča za posebnu brošuru je i ona o pilotiranju

Inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom (ISOSI), koje ne slučajno, pilotiramo u JU "Opća bolnica Prim.dr. Abdulah Nakaš" u Sarajevu koja je uspješno prošla proces uspostave sistema kvaliteta i dobila punu akreditaciju. Želja nam je da uspješno primijenimo "Inkluzivne standarde za osobe s invaliditetom" i preporučimo ih za primjenu u cijeloj FBiH pa i šire tako što će Opća bolnica u Sarajevu postati ogledna zdravstvena ustanova i primjer drugima na koji način se efikasno provode preporuke UN Komiteta za prava osoba s invaliditetom i šta ustanova treba konkretno da napravi.

Vjerujemo da će ISOSI jednog dana postati opći pojam i nešto što se podrazumijeva u svakoj zdravstvenoj ustanovi, kao što su danas opći bojam "Bolnice-Prijatelji beba" i kao što su na koncu certifikacija i akreditacija te naša naljepnica "Q" koja je među pacijentima širom FBiH postala prepoznatljiva i koja im odašilje poruku da je nositelj tog znaka ustanova koja ima dokaz o pregledu i uspostavi sistema sigurnosti i kvaliteta u skladu s pozitivnim propisima.

Nadamo se da ćete uživati u čitanju naše brošure i da ćete njene poruke i duh prenijeti dalje, jer naši građani očekuju i zaslužuju kvalitetnu zdravstvenu zaštitu!

Vaš AKAZ



International Society for Quality in Health Care

**Agency for Quality Improvement and
Accreditation in Healthcare in
Federation of BiH
(AKAZ)**

Primary Care Standards

Accreditation awarded by ISQua
following an independent assessment against
ISQua's Principles for the Development of Health
and Social Care Standards,
4th Edition

The period of Accreditation of these standards is
from 2018 - 2022

Wendy Nicholls
President

Elaine O'Connor
Head of the International Accreditation
Programme and Strategic Partnerships

ISQua - Međunarodna akreditacija AKAZ standarda

„Pokazali smo da možemo stati uz bok
najboljima u svijetu!“

Akreditacije i certifikati dodijeljeni za šest timova porodične medicine Doma zdravlja Zenica u novembru 2018. godine prvi su koji uz znak AKAZ-a na sebi imaju i oznaku Međunarodne udruge za kvalitet u zdravstvu (ISQua) kod koje je AKAZ akreditirao svoje standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu.

Nakon što je razmotrio izvještaj Komiteta za ocjenu ISQua-e, Odbor za akreditaciju ove krovne svjetske udruge za kvalitet donio je odluku o akreditiranju Standarda za primarnu zdravstvenu zaštitu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) za period od 2018. do 2022. godine.

„Sa ponosom mogu reći da su od septembra 2018. AKAZ i BiH akreditiranjem standarda postali dio porodice. Znam da ste uložili dosta truda i znoja, i mogu da vam čestitam na ostvarenom rezultatom u nadi da ćemo nastaviti daljnju saradnju“, kazala je na “Danima kvaliteta 2018.” Elaine O'Connor, šefica Programa za međunarodnu akreditaciju i stratešku saradnju u ISQuae. Akreditiranjem standarda kod krovne međunarodne akreditacijske kuće AKAZ je postao prva



Elaine O'Connor, ISQua

agencija u regionu i jedna od 42 organizacije u svijetu s međunarodno priznatim standardima, a Bosna i Hercegovina se našla u društvu 30 najrazvijenijih zemalja svijeta čija agencija posjeduje ovu prestižnu međunarodnu akreditaciju, a među kojima su Japan, Francuska, SAD, Kanada, Belgija, Norveška...

„To je međunarodna verifikacija i potvrda dobrog i kvalitetnog rada AKAZ-a. Veliko priznanje za nas u Agenciji, ali i za naše kolegice i kolege koji ove standarde primjenjuju u svakodnevnoj praksi. Da bi se zaslužila akreditacija potrebno je imati standarde razvijene u skladu sa ISQua principima. Jedan od najvažnih je primjenjivost te zbog toga s ponosom ističemo da je ovo međunarodno priznanje zasluga svih nas. Bez naših suradnika, zdravstvenih profesionalaca AKAZ ne

bi bio ono što je danas, a slobodno mogu reći da smo lideri u regionu jer mi smo jedina Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova na Zapadnom Balkanu sa ovim priznanjem. Najvažniji princip koji ocjenjivači ISQua procjenjuju je da su usluge koje definiraju akreditacijski standardi usmjerene na pacijente/korisnike usluga, odnosno da su pacijenti u fokusu i akreditacija standarda je potvrda da će pacijenti dobiti najbolje ukoliko zdravstveni radnici u praksi primjenjuju naše standarde", kaže direktor AKAZ-a doc.dr. Ahmed Novo, potcrtavajući kako je ova akreditacija "rezultat dugotrajnog, stručnog i vrlo zahtjevnog angažmana svih zaposlenika i suradnika Agencije": „Vrlo smo ponosni na činjenicu da smo za to dobili i međunarodnu verifikaciju od ovako ugledne svjetske asocijacije. U ova vremena velike depresije u našem društvu i poraznih pokazatelja pokazali smo da možemo stati uz bok najboljim u svijetu i ako nešto svi kao građani BiH možemo naučiti iz ovog procesa je – da, mi to možemo!", kaže doc.dr. Novo najavljujući dalje korake:

„Nakon akreditacije naših Standarda za primarnu zdravstvenu zaštitu nadamo se da ćemo u 2019. godini imati novu revidiranu verziju Standarda za bolnice koju planiramo prevesti na engleski jezik i uz pripremljene ostale potrebne dokumente aplicirati za akreditaciju kod ISQua. Akreditacija bolničkih standarda nam je izuzetno važna jer nastojimo da apliciramo na EU/IPA fondove, a akreditirani standardi nas izdvajaju od konkurencije u Regionu i daju nam stratešku prednost”.

AKAZ je prošao kroz proces akreditacije standarda za primarnu zdravstvenu zaštitu kod ISQuae što podrazumijeva standarde za domove zdravlja, timove porodične/obiteljske medicine, centara za mentalno zdravlje i apoteka/ljekarni krajem augusta prošle godine. Proces za ocjenjivanje standarda kod ISQua je zahtjevan, a svi standardi, samoocjena i dokazi su morali biti prevedeni na engleski.

Proces se sastoji od sljedećih koraka: popunjavanje samoocjene i prezentiranje dokaza, pregled i ocjena od ISQua vanjskih ocjenjivača,

popunjavanje izvještaja o činjeničnoj tačnosti (FAR factual accuracy report), pregled izvještaja od ISQua ocjenjivača i slanje na Komitet za ocjenu, pregled za ocjenu, ISQua Komitet za ocjenu pripremi svoj izvještaj i sa svim ostalim materijalima šalje ga na odobravanje Odboru za akreditaciju (BAC), da bi na koncu ISQua Odbor za akreditaciju ratificirao odluku o akreditaciji.

AKAZ je član ISQua-e od 2016. godine otkada ima odličnu saradnju, predstavnici AKAZ-a aktivni su učesnici ISQua konferencija širom svijeta, a kroz svoju web stranicu i razne publikacije ISQuae redovno svoje članstvo izvještava o djelatnostima AKAZ-a.

ISQua datira od 1984. godine kao globalna organizacija u čijem djelokrugu rada je prije svega kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite u svijetu. Kroz mrežu koja se proteže u 100 zemalja svijeta i pet kontinenata ISQua pruža podršku u oblasti poboljšanja sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu u



smislu efikasnijeg provođenja i ostvarivanja ciljeva u profesionalnom okruženju.





Od kofera punog procedura iz američkog Buffala, do prve „Šampionke kvaliteta“ AKAZ-a

Maida Nuhić, načelnica Sektora za organizaciju i poboljšanje kvaliteta UKC Tuzla

Kada je 1998. godine s edukacije u "Buffalo General Hospital" krenula kući s punim koferom procedura koje joj je spakovao menadžer za kvalitet u toj bolnici, Maida Nuhić iz Univerzitet-skog kliničkog centra Tuzla nije ni slutila da će nekoliko godina poslije ući u priču o kvalitetu u zdravstvu u kojoj je dala jedan od najvećih doprinosa.

Tada već sa dugogodišnjim iskustvom u sektoru za pravne poslove UKC Tuzla i pomoćnica direktora, Maida Nuhić je nakon edukacije o upravljanju kvalitetom u američkom Buffalu spakovala procedure, nastavila se baviti pravnim poslovima, ali ono što je naučila na obuci je ostalo i kao da je čekalo pravi momenat.

Taj momenat je došao 2003. godine, u vrijeme kada se pojavljuje i projekat iz kojeg će nastati Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) i s kojim će kao načelnica Sektora za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta narednih godina izrasti u jednu od najvećih ekspertica u oblasti kvaliteta u zdravstvu.

S bogatim iskustvom „iskru kvaliteta“ prenijela je i drugima učestvujući u facilitacijama i vanjskim ocjenama brojnih zdravstvenih ustanova širom FBiH, UKC Tuzla uspješno dovela do okončanja procesa akreditacije, priču okrunila kao prva koja je ponijela titulu "Šampion kvaliteta AKAZ-a" a njen sektor dobio je posebno priznanje AKAZ-a za doprinos. Do svega toga, put nije bio nimalo lagan...

"U vrijeme kada sam u Buffalu prošla edukaciju o upravljanju kvalitetom, o tome se u BiH na taj način nije govorilo. Naravno da su sve zdravstvene ustanove brinule o kvalitetu, ali do uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta je trebalo još mnogo toga. Počela sam da pišem magistarski

rad na tu temu, u Sarajevu je tada bio prim.dr. Zoran Ridanović koji je počinjao s projektom iz kojeg će izrasti AKAZ i s kojim sam išla da razgovaram, i tako je nekako sve počelo", prisjeća se Maida Nuhić.

"Tada sam izvukla procedure koje sam donijela iz Amerike, počela detaljno iščitavati i prevoditi na naš jezik. Formirala se organizaciona jedinica u UKC koja će se uz organizaciju posla baviti i pitanjem kvaliteta i odmah smo se s dr. Ridanovićem i njegovim saradnicima uključili u izradu akreditacijskih standarda", dodaje.

Same procedure koje je donijela iz Buffala bile su dovoljne samo za početak, ali je pred Maidom i njenim Sektorom bilo puno posla koji treba uraditi. Nastavila je s obukama iz menadžmenta u kvalitetu kroz CARDS i slične projekte, išla na edukaciju u Cincinatti, obišla bolnice u Evropi...a za početak je trebalo ojačati sam Sektor za organizaciju i poboljšanje kvaliteta.

"Nakon osnivanja Sektora, morala sam dovesti ljude bez kojih nisam sama ništa mogla. Onda sam dobila mogućnost da pozovem nekoliko penzionisanih profesora – internistu, hirurga, neuropsihijatra i gastroenterologa da rade sa mnom, i oni su dali veliki doprinos tokom narednih pet godina koliko smo radili na standardizaciji. Bili su to ljudi koji su bili ili profesori ili šefovi ljekarima koji su tada radili, i ljudi sa dobrom



komunikacijom jer, u ovom poslu ako ne znate komunicirati, nećete ništa uraditi", kaže Maida, dodajući kako joj je posao olakšalo i uključivanje viših medicinskih sestara u brigu o kvalitetu. Nakon puno uloženog truda i rada, počeo je sljedeći veliki posao:

"Sve ono što danas imamo, što i sama predajem, tada nam nije bilo poznato i morali smo krenuti ispočetka. Engleski standardi su nam bili osnova, onda iz Australije i Amerike, sve što je bilo dostupno smo skidali i prevodili. Do 2010. bio je to sistem koji je poznavao samo dobrovoljnu akreditaciju, a 2010. dolazi francuski sistem u kojem je certifikacija obavezna, a akreditacija dobrovoljna, kakav je sad slučaj. Tokom svih godina želja nam je bila da imamo nešto što je kvalitetno, ali i primjenjivo, nikada nismo radili samo forme radi".

Kaže da se tada činilo nezamislivo da će sve to nekoliko godina poslije biti sasvim normalno, i da će zdravstveni radnici širom FBiH danas, kada je ona pred penzijom, ono što su utemeljili ljudi iz AKAZ-a, ona i njeni saradnici i drugi pioniri i šampioni kvaliteta koji će se poslije pojaviti, uzimati i implementirati kao principe koji jednostavno postoje i po kojima se radi:

"Tada smo svi skupa učili i radili, a sada je potpuno druga priča – postoje priručnici, razmjena prakse, kontinuirana predavanja... Do toga je na-

ravno uloženo puno rada i truda, jer ne može se kvalitet naučiti iz jednog predavanja, potrebna je kontinuirana edukacija, i dane, mjesece i godine proveli smo na prevodenju dokumenata i njihovom prilagođavanju".

Tokom čitavog ovog perioda, praktično su počele i pripreme UKC Tuzla za akreditaciju koju će dobiti u decembru 2018. i to kao prvi klinički centar u BiH koji je u cijelosti akreditovan:

"Kroz spomenuti period AKAZ je rastao, mi sve podržali, kroz naporan rad došli smo do toga da smo standardizovali procese, uveli indikatore i uradili sav ostali posao koji je okončan vanjskom ocjenom svih organizacionih jedinica koje su je prošle s najvišim ocjenama i zasluženno dobile akreditaciju za kvalitet. Danas na UKC Tuzla dolaze iz Zagreba, Podgorice i drugih gradova da vide kako to mi radimo i šta mogu primijeniti kod sebe", kaže Maida dodajući da je danas, u godini u kojoj odlazi u penziju, ponosna na urađeno.

"Nakon godina u pravnoj službi, rad na unapređenju kvaliteta u zdravstvu za mene je bio i veliki profesionalni izazov u kojem sam se željela okušati, i kad na sve gledam s ove distance s pravom mogu reći – uspješno. Bilo je to nešto što kod nas prije niko nije radio", kaže Maida dodajući da joj je posebno drago što je process akreditacije UKC Tuzla uspjela dočekati u Sektoru za organizaciju i poboljšanje kvaliteta.

“Mi smo se za akreditaciju pripremali dugo i temeljito, imala sam punu podršku kolega i menadžmenta na čelu sa direktorom Nešadom Hotićem koji je shvatio važnost kompletnog procesa i bio uvijek tu za sve što treba, što je presudno kada je kvalitet u pitanju, jer bez takve podrške koordinatori, odnosno osobe zadužene za kvalitet, mnogo teže mogu uraditi sav posao”, ističe Maida.

Odluka Upravnog odbora da se napokon uđe u proces akreditacije UKC-a ju je obradovala, ali je i pored odlične dinamike strahovala da se neće okončati prije njenog odlaska u penziju ove godine:

“Drago mi je da se sve posložilo i da sam na ovoj poziciji uspjela dočekati kraj jednog procesa koji je počeo i puno prije nego smo zvanično aplicirali, moglo bi se reći samim formiranjem Sektora. Sada mogu reći da srećna i zadovoljna odlazim u mirovinu”, kaže “Šampionka kvaliteta” Maida Nuhić.

Dodaje kako nasljednicima ostavlja uspostavljen sistem koji je “živ” i koji treba kontinuirano održavati i unapređivati, jer ih za četiri godine čeka ocjena za reakreditaciju, u međuvremenu nadzorni pregled, ali je uvjeren da će oni sve to dobro proći. Svima koji se bave ili će se baviti unapređenjem kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, Maida poručuje da rade, i da ne posustaju:



“Trebaće vremena da sve do kraja zaživi, i otpora će uvijek biti, ali on je potreban i nekada je korektiv. Postoje procedure, standardi, indikatori i sve ono što svakodnevno trebamo primijenjivati u radu, ali ne treba zaboraviti ni da je u ovom poslu ipak suština bitnija od same forme, procedura nije tu samo da bude napisana već i da ima neku vezu i sadržaj”, zaključuje Maida Nuhić.



“Svako novo poboljšanje samo je stepenica ka sljedećem, lični primjer je najbolji način da se to i ostvari”

AKAZ-ovi šampioni kvaliteta

“Da bi se postigao bilo kakav uspjeh na poslu, potrebno je da volite ono što radite i da se dobro educirate. Imala sam sreću da sam učila od prvog AKAZ-ovog „Šampiona kvaliteta” - Maide Nuhić, a kasnije sam svoje znanje dopunjavala na AKAZ-ovim radionicama. Znanje koje sam stekla dalo mi je samopouzdanje koje, smatram, da je neophodno da posjeduje svaki koordinator kvaliteta”, kaže prim.dr. Lejla Mačković,

menadžerica kvaliteta u Domu zdravlja Tuzla i dobitnica priznanja "Šampion kvaliteta" za 2014. godinu.



prim.dr. Lejla Mačković

"Dobijanje priznanja „Šampion kvaliteta“ za mene je bila dodatna motivacija, jer je neko prepoznao moje znanje i vještine koje posjedujem. S druge strane to je bio znak da sam ispravno radila. Moram napomenuti da su to bili počeci uvođenja sistema kvaliteta u zdravstvu u Federaciji BiH i da je Dom zdravlja Tuzla bio prva zdravstvena ustanova primarnog nivoa koja je započela taj proces", prisjeća se prim.dr. Mačković.

Agencija za kvalitet i akreditaciju od 2013. na već tradicionalnoj manifestaciji "Dani kvaliteta u

zdravstvu u FBiH" dodjeljuje i ovo priznanje za poseban doprinos u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u FBiH. Prva dobitnica ovog priznanja bila je Maida Nuhić, načelnica Sektora za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta u Univerzitetskom-kliničkom centru Tuzla koja je bila i među "pionirima kvaliteta" u FBiH i koja je proteklih godina "izrasla" u jednu od najvećih ekspertica u oblasti kvaliteta u zdravstvu.

"Na samim počecima smo svi skupa učili i radili, a sada je potpuno druga priča – postoje priručnici, razmjena prakse i kontinuirana predavanja. Uloženo je puno rada i truda, jer ne može se kvalitet naučiti iz jednog predavanja, potrebna je



dr.sci.med Enes Šaćić

kontinuirana edukacija", kaže Maida Nuhić, a kad su kontinuirana edukacija i unapređenje kvaliteta u pitanju, s njom se slažu i ostali "Šampioni kvaliteta".

"Sistemske pristupe obavezama u sklopu kojih su na najbolji način savladane vještine za koordinatora kvaliteta, facilitatora, vanjskog ocjenjivača ono je što vas po mom mišljenju može predodrediti da budete "Šampion kvaliteta". Pri svemu tome kontinuirana edukacija na prvom mjestu, a zatim timski rad, analiza, racionalnost, kreativnost, evaluacija i kolegijalni pristup su odrednice za šampiona kvaliteta", kaže dr.sci.med Enes Šaćić, specijalista epidemiolog u J.U. Dom zdravlja Kantona Sarajevo, dobitnik priznanja "Šampion kvaliteta" za 2015. Dodaje kako je dobijanje ovog priznanja "velika čast i satisfakcija za rad, ali i obaveza, motivacija da i dalje nastavimo raditi na uspostavljanju sistema kvaliteta":

"Rad je složen, dinamičan proces za šta je potrebna prije svega ljubav prema poslu, pa onda znanje, iskustvo. Tokom evolucije radnih vještina potrebno je imati i malo sreće odnosno dobre učitelje. Pored tih temelja pristup radnom procesu odnosno zadanom problemu mora biti sistematičan i analitičan, a nakon završenog radnog zadatka neophodno je napraviti zaključak odnosno evaluaciju.

Takav pristup otvara mnoštvo novih izazova i



mr. sc. med. dr. Enis Hasanović

kreativnosti koji u konačnici rezultiraju poboljšanjem kvaliteta rada. Najbolja garancija kvaliteta pruženih usluga je praksa koja je sigurna i kvalitetna i utemeljena na dokazima i dostizanju važećih standarda kvaliteta i sigurnosti".

"Šampion kvaliteta" za 2016. mr. sc. med. dr. Enis Hasanović iz JU Zavod za zaštitu žena i materинства KS kaže kako mu je ovo priznanje posebno jer dolazi od Agencije za kvalitet koja uvodi kulturu kvaliteta u zdravstvu u BiH, te pokreće sve procese u ovoj oblasti:

Jako mi je bitno da je i AKAZ prepoznat u međunarodnim okvirima, te da je uspio i akreditirati svoje standarde, kao jedina Agencija za kvalitet

iz regiona. Samim tim ovo priznanje je i malo šire priznanje za kvalitet. Priznanje iz ove oblasti i od ovakve Agencije neminovno nosi i obavezu da se nastavi sa radom, odnosno da se poboljša rad u svakom smislu u budućnosti. Ni ovo priznanje nije došlo odmah već sam imao priznanje za "Najboljeg koordinatora kvaliteta u domovima zdravlja", zatim "Priznanja za izvrsnost u kategoriji vanjski ocjenjivač i facilitator". Očito je da su sva prethodna priznanja bila podstrek da se dalje nastavim razvijati u ovoj oblasti, da ulažem dodatni napor u različitim segmentima i da se trudim da budem još bolji", kaže dr. Hasanović dodajući kako smatra da je prilikom izbora njega za ovo priznanje prije svega uzet u obzir i njegov rad kao facilitatora za AKAZ, te uspješno provedene facilitacije u nekoliko ustanova:

"Više puta sam prije toga bio vođa tima vanjskih ocjenjivača, a skoro uvijek uz ulogu vanjskog ocjenjivača i procjene ispunjenosti standarda i kriterija u jednoj ustanovi, imao sam i dodatnu ulogu edukacije i uvođenja u rad novih vanjskih ocjenjivača koji su po pravilu išli po prvi put u vanjsku ocjenu sa mnom, pa sam im na neki način bio i mentor u tome i savjetnik, a i neko ko je pomagao u pisanju i formulisanju konačnih izvještaja. Često sam ostajao i nakon te prve posjete nekima od njih i neformalni „savjetnik“ te su me konsultirali oko različitih pitanja prilikom njihovih narednih vanjskih ocjena", kaže dr. Hasanović.

Dr. sci. Halid Mahmutbegović, dipl. menadžer u zdravstvu, spec. javnog zdravstva/zdravstvene zaštite i koordinator kvaliteta u JZU „Dom zdravlja“ Živinice, "Šampion kvaliteta" za 2017. godinu kaže kako priznanje smatra znakom prepoznavanja i vrednovanja rezultata rada, ali ističe kako



dr. sci. Halid Mahmutbegović

je ono rezultat zajedničkog i timskog rada kroz koordinirane aktivnosti:

"Za mene je veliko priznanje za dosadašnji rad, ali i podstrek i obaveza za nastavak aktivnosti. Zahvalan sam agenciji za prepoznavanje i priznavanje rezultata rada. Međutim, ovo priznanje nije samo moje, nije priznanje samo za moj rad kao pojedinca. Ovo je priznanje i za rad svima

sa kojima saradujem i koji su omogućili i dali doprinos da moje ideje, stavovi, delegirani zahtjevi budu prihvaćeni i zajedničkim snagama i aktivnostima budu realizovani. To su svi zaposleni u ustanovi u kojoj djelujem kao koordinator kvaliteta, što za rezultat ima uspostavljen sistem kvaliteta i sigurnosti, certifikaciju svih timova porodične medicine i akreditaciju jednog broja timova porodične medicine, akreditaciju Centra za mentalno zdravlje, izvršene pripreme svih službi ustanove za vanjsku ocjenu u visokom postotku; zaposleni i koordinatori kvaliteta u drugim ustanovama sa kojima saradujem", kaže dr. Mahmutbegović potcrtavajući značaj komunikacije u unapređenju sistema kvaliteta:

"U koordinisanim aktivnostima, vanjskim ocjenama, facilitacijama sam uvažavao mišljenja i stavove drugih, nastojao sam da prepoznam i prihvatam pozitivne, efikasne i efektivne aktivnosti svakog pojedinca, tima, službe, ustanove, kao i da delegiram svoje stavove i mišljenja. Ustrajavao sam da efikasnom i efektivnom komunikacijom omogućavam i sprovodim neophodnu, blagovremenu i adekvatnu razmjenu informacija, obavještenja i znanja, što je za rezultat imalo uspješno sprovođenje planiranih i dogovorenih aktivnosti", zaključuje.

Koordinator kvaliteta u Domu zdravlja Čelić i "Šampion kvaliteta" za 2018. godinu Fahrudin Kevrić ističe ulogu više faktora koji su doveli do



Fahrudin Kevrić, dipl. ecc.

toga da se i on nađe među dobitnicima ovog priznanja, od AKAZ-a, pa do menadžmenta, kolegica i kolega ustanove u kojoj radi:

"Rad na uvođenju, održavanju i unapređenju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga je kontinuiran proces koji integrira sve funkcije u zdravstvenoj ustanovi kojima se teži u dostizanju vizije i ispunjavanju misije. Da bi se odgovorilo ovom zahtjevnom procesu, prije svega bilo je potrebno uspostaviti čvrst okvir za uvođenje kvaliteta i sigurnosti i definirati standarde za sve nivoje zdravstvene zaštite, te educirati profesionalce u zdravstvenom sistemu. Ključnu ulogu u svemu tome, uključujući i odgovarajuću edukaciju, odigrao je AKAZ, kao lider procesa kako



kod nas tako i u regiji. Smatram da su me, uz bezrezervnu ličnu opredijeljenost, dosljednost i istrajnost, primjena standarda koje je definirao AKAZ, opredijeljenost i podrška menadžmenta, kolegica i kolega, kao i razmjena iskustava predodredili za ovo laskavo priznanje", kaže Kevrić potcrtavajući kako je "ovo priznanje veliki poticaj, koji zahtijeva kontinuitet, ali i veću odgovornost, kako prema drugima, tako i prema sebi":

"Ovo priznanje je ujedno i zahvalnost koju

dugujem svima onima koji su mi bili podrška, ali i onima koji su mi svojim protivljenjem davali dodatnu snagu i motivaciju. Mijenjajući prije svega sebe, moguće je mijenjati i svoju okolinu i na taj način unapređivati svakodnevni rad. Svako novo poboljšanje samo je stepenica više koja vodi do sljedećeg poboljšanja, a lični primjer je najbolji način da se to i ostvari, što se u svakodnevnom radu svakako mora inkorporirati", zaključuje Kevrić.



BOLNICE-PRIJATELJI BEBA

Da mama i beba jedno drugom budu dostupni 24 sata

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH je u septembru 2013. godine započela realizaciju projekta „Akreditacija bolnica – Prijatelja beba“ (Baby Friendly Hospital Initiative - BFHI) u suradnji sa United Nations Children's Fund BiH

(UNICEF). S akreditacijom „Bolnica – Prijatelj beba“ AKAZ je nastavio i nakon okončanja projekta i danas, širom FBiH 9 porodilišta nosi ovu akreditaciju.

„S ponosom ističemo da smo od početka, među prvima u FBiH, uključeni u ideju bolnica-prijatelja beba, još od prvog projekta koji je AKAZ radio s UNICEF-om, preko akreditacije iz 2014. pa evo sada reakreditacije. Svakako da nastavljamo dobru praksu u istom pravcu ka pružanju što

boljih i kvalitetnijih usluga i uz kontinuirani rad na unapređenju", kaže dr. Mirela Mešić-Smajkić, spec. ginekologije i koordinatorica kvaliteta u KB "Dr. Safet Mujić" u Mostaru dodajući kako su prošli kroz više faza procesa stalno unapređujući kvalitet prateći standarde:

„Osnova koja nas pokreće ostaje – posvećenost promociji i podršci dojenju i pomoć porodicama da blagovremeno počnu i adekvatno nastave s dojenjem jer znamo da majčino mlijeko nema zamjenu. Porodilje kod nas već nakon prvih pola sata od poroda ostvaruju direktni kontakt kožom s bebom i počinju s dojenjem, mama i beba borave u istoj prostoriji – mama u krevetu beba u svom krevetiću, i dostupni su jedno drugom 24 sata”, dodaje dr. Mirela Mešić-Smajkić potcrtavajući pozitivne strane akreditacije.

U sklopu projekta AKAZ je definirao akreditacijske standarde na osnovu 10 koraka za uspješno dojenje (UNICEF/WHO, 2009.). Akreditacijski standardi za „Bolnice - Prijatelje beba" su odobreni od federalnog ministra zdravstva, prof. dr. Rusmira Mesihovića (dopis Federalnog ministarstva zdravstva, broj: 08-37-6967/13) i objavljeni na AKAZ-ovoj web-stranici. AKAZ je u sklopu projekta razvio plan i program za obuke te sproveo obuku osoblja porodilišta kao i obuku za vanjske ocjenjivače, na kojima su učestvovali zdravstveni profesionalci iz porodilišta u FBiH te

iz Zavoda za javno zdravstvo kao i iz Federalnog ministarstva zdravstva.

Zdravstveno osoblje i koordinatori kvaliteta u bolnicama ističu kako dobijanje akreditacije „Bolnica-Prijatelj beba" osim na samim ginekološkom odjeljenjima/porodilištima, donosi pozitivnu atmosferu i duh "kulture kvaliteta" i u ostatak ustanove te je svima poticaj da i u svojim odjeljenjima još bolje rade na kvalitetu, a oni koji uđu u proces akreditacije tokom njega mogu mnogo toga naučiti.

Tako koordinator kvaliteta u Bolnici Nova Bila Josip Trogrlić kaže kako je zadovoljan napretkom u smislu sigurnosti i kvaliteta usluge koje su Rodilište i ginekologija postigli uvođenjem i provedbom standarda "Bolnica-Prijatelj beba".

„Napredak je primjetan, uvedene su i provedbene procedure, osoblje je dodatno educirano i reakreditaciju vidimo kao priliku da vidimo gdje su postignuti najbolji rezultati, ali i da dobijemo nove smjernice za daljnje napredovanje”, kaže Josip Trogrlić dodajući kako je jedan od najboljih indikatora to što su pacijentice prepoznale kvalitet usluga:

„Prošle smo godine imali više od 800 poroda, u naše Rodilište osim iz Nove Bile i bliže okolice dolaze na primjer i mame iz Bugojna i Jajca jer





Ocjenivači AKAZ-a s kolegicama i kolegom iz Hrvatske bolnice „Dr. fra Mato Nikolić“ Nova Bila

su čule da ovdje mogu dobiti kvalitetnu uslugu i adekvatan tretman za njihove tek rođene bebe”, dodaje Josip Trogrlić ističući opredijeljenost i spremnost ove bolnice za ulazak u postupak akreditiranja.

Mama Dražana koja je na Valentinovo 14. februara 2018. carskim rezom na svijet donijela bebu Valentinu koja je tokom posjete bila s njom nije krila zadovoljstvo:

„Uvjeti su dobri, ovo mi je drugi porod u Novoj Biloj i zaista sam zadovoljna brigom i pažnjom

koju dobijamo”, kazala je mama Dražana. Na dodjeli akreditacije „Bolnica-Prijatelj beba” Općoj bolnici u Sarajevu bilo je mnogo djece i njihovih mama, a među njima i 16-mjesečni Zlatan koji je rođen u porodilištu Opće bolnice “Prim. dr. Abdulah Nakaš” i koji je došao s mamom Aidom da prisustvuje svečanosti dodjele akreditacije.

„Svo osoblje je zaista za svaku pohvalu, imali smo odličan tretman u svakom momentu. Porod je trajao malo duže, ali ono čega se sjećam 16 mjeseci poslije jesu pažnja i kvalitetan tretman

koje smo ovdje imali od osoblja, i zato smo danas došli da ih podržimo i čestitamo im”, kaže mama Sanja dok se Afan s drugom djecom igrao u „VIP loži” iz koje su dodjelu akreditacije pratili najmlađi posjetitelji svečanosti.

Premijer Kantona Sarajevo koji je također prisustvovao svečanosti Elmedin Konaković, koji je govorio i kao roditelj čije se prvo dijete rodilo upravo u ovom porodilištu:

„Bio sam uz suprugu, i uvjerio se u kvalitet i toplotu koju ova institucija pruža svima, od samog

poroda, pa do savjeta o dojenju i svemu što roditelji koji dobiju svoje prvo dijete trebaju znati. U svakom slučaju ste prijatelji beba, ali i prijatelji roditelja”, kazao je Konaković.

Akreditaciju „Bolnica-Prijatelj beba” imaju porodilišta u Zenici, Novoj Biloj, Travniku, Tuzli, Sarajevu, Mostaru (2), Gračanici i Bugojnu. Sljedeći korak na kojem AKAZ već radi je i akreditacija „Bolnica-Prijatelj majki i beba” koji bi u potpunosti zaokružio kompletnu brigu o djetetu i majci čemu je AKAZ već godinama predan kroz svoj rad.





KOHEZIONI FAKTOR U ZDRAVSTVU U BiH

Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH – Svaki naredni moraju biti bolji nego prethodni!

Prvi "Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH" u organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) organizirani su 2013. godine i već tada po odzivu se moglo naslutiti da će ovaj stručni seminar u okviru kontinuirane profesionalne edukacije sa propratnim sadržajima vrlo brzo postati i mjesto susreta zdravstvenih profesionalaca iz BiH, regiona, ali i svijeta.

"Mi smo u AKAZ-u usvojili moto: „Uvijek može bolje!“. Tako kada smo 2013. godine održali „Prve dane kvaliteta u zdravstvu u FBiH“, a nazvali smo ih baš tako „Prvi“ jer smo imali viziju da će Dani kvaliteta postati tradicionalna manifestacija, postavili smo sebi cilj da svaki naredni moraju biti bolji nego prethodni", kaže doc. dr. Ahmed Novo.

Ova manifestacija tradicionalni je godišnji osvrt na stanje kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama Federacije BiH, ali i prilika za dodjelu priznanja i zahvala zaslužnim institucijama i pojedincima za tu godinu:

„Dani kvaliteta su stručni seminar i u okviru kontinuirane profesionalne edukacije svake godine imamo predavanja i radionice za koordinateure

kvaliteta, naše ovlaštene ocjenjivače, zdravstvene menadžere te revijalni program na kojem predstavimo naša ključna postignuća u tekućoj godini kao i planove za narednu", dodaje direktor AKAZ-a.

Okupljanje na Danima kvaliteta u zdravstvu u FBiH svake godine predstavlja jedan od najznačajnijih skupova zdravstvenih radnika u BiH. Masovnost, stručni sadržaj, međunarodni okrugli stolovi, dodjela priznanja, i istovremeno široki spektar tematskih polja koja se obrađuju na marginama skupa pobuđuju veliki interes domaće javnosti i medija.

Dani kvaliteta predstavljaju priliku za susret koji jača profesionalne i partnerske veze i daje mogućnost još boljeg upoznavanja i razmjene iskustava u polju kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu, te da se ojača i učvrsti komunikacija koordinatora kvaliteta sa Agencijom kao i mogućnost da se na jednom mjestu predlože još bolji načini komunikacije, kao i unapređenja saradnje kolegica i kolega iz regiona u cilju jačanja i boljeg pozicioniranja ovih agencija u sistemima zdravstvene zaštite.

„Pored domaćih eksperata i predavača imamo i goste iz Austrije, Slovenije, Hrvatske, Srbije, Crne Gore i zemalja iz Europe i ostatka svijeta sa izuzetno interesantnim predavanjima. Iz sadržaja seminara i predavanja proističu ključne poruke da kolegice i kolege zdravstveni djelatnici iz BiH



rade na vrlo sličan način kao i u EU na uspostavljanju sistema kvaliteta. Zdravstveni sistemi su različiti i ne postoje zemlje u kojima je sve perfektno i gdje nema problema ili izazova te da je rad zdravstvenih profesionalaca olakšan kada postoji jedna centralna organizacija u sistemu koja daje kontinuiranu profesionalnu podršku kao što je AKAZ", kaže direktor AKAZ-a doc.dr. Ahmed Novo.

Osnivač AKAZ-a je Federacija BiH, i dvosmjerna saradnja sa resornim ministarstvom proteklih godina dodatno je doprinijela napretku kako Agencije tako i "Dana kvaliteta u zdravstvu u FBiH" koje AKAZ uspješno organizuje:

"Pitanje kvaliteta u zdravstvu pitanje je zadovoljstva pacijenata i to je u središtu ovoga što

radimo. Manifestacija "Dani kvaliteta u zdravstvu" već je prepoznatljiva u BiH i regiji, Federalno ministarstvo zdravstva uz AKAZ je od njegovog osnivanja 2005. godine ta saradnja nam je vrlo bitna u izradi strateških planova i politika iz oblasti kvaliteta u zdravstvu", kaže Snježana Bodnaruk iz Federalnog ministarstva zdravstva, dodajući kako su "bogat sadržaj, nove inicijative i ideje, kao i koninuirani rast i napredak „Dana kvaliteta u zdravstvu" refleksija kontinuiranog i nezaustavljivog razvoja AKAZ-a":

„Dani kvaliteta u zdravstvu koji su u osnovi stručni seminar za koordinateure i ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente, su napravili dodatni iskorak, te slobodno mogu reći postali





jedan od najrespektabilnijih stručnih skupova u području zdravstva u BiH. "Dani kvaliteta" su refleksija AKAZ-ovih uspjeha koji su prepoznati ne samo u BiH, ne samo u regionu, nego i dalje. Okupivši predstavnike ministarstava, zavoda zdravstvenog osiguranja, zavoda za javno zdravstvo, zdravstvenih ustanova, udruga pacijenata, međunarodnih institucija, agencija iz regiona, AKAZ se nameće kao svojevrsni kohezioni faktor u zdravstvenom sektoru", kaže Snježana Bodnaruk.

Važnost međunarodne i regionalne saradnje AKAZ je posebno istaknuta na "Danima kvaliteta 2017." održanim te godine pod motom „Saradnja u fokusu – Zajedno do boljeg zdravstva na me-

đunarodnom, regionalnom i lokalnom nivou". „Razmjena iskustava u regiji jako je važna, bitno je da smo u kontaktu tijekom godine i razmjenjujemo informacije, a na "Danima kvaliteta" se sretnemo, upoznamo druge zdravstvene radnike, razmjenimo iskustva, i osobno dobijem mnogo dobrih i korisnih savjeta", kazala je tokom učešća na "Danima kvaliteta 2017." Nina Bončić Mijatović, direktorica Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi (AAZ) Hrvatske, a predsjednica Društva za kvalitet i bezbjednost zdravstvene zaštite Crne Gore dr. Sanja Simović kaže je kako je za Crnu Goru posebno bilo važno učešće na "Danima kvaliteta": „Relativno smo novi u ovoj priči, i zato nam je



dodatno važno učešće na ovakvim skupovima na kojima se može mnogo toga naučiti". „Dani kvaliteta 2018." održani su pod motom "BiH u EU: Kvalitetom u društvu najboljih" gdje je potcrtana važnost kvaliteta u evropskim integracijama i način na koji AKAZ može pomoći i već pomaže u tom procesu:

"Našu zemlju vidimo kao bitan faktor u budućnosti, koji u prestižno društvo evropskih država dolazi sa jasnom sviješću o kvalitetu kao presudnom svojstvu koje nas čini poželjnim i

ravnopravnim članom u punom smislu", kaže doc.dr Novo koji je prošlogodišnju manifestaciju već tradicionalno zatvorio najavom još kvalitetnijih i sadržajnijih "Dana kvaliteta" sljedeće i narednih godina:

"Mi već danas počinjemo raditi na planiranju sljedećih "Dana kvaliteta". Sebi smo dali težak zadatak i obavezu, a to je da svaki naredni moraju biti bolji, ove godine imamo odličan program i mnoštvo gostiju, i pred nama nije lagan zadatak za 2019., ali, idemo dalje!



Direktori Agencija za akreditaciju iz Hrvatske, Srbije, Sjeverne Makedonije i Bosne i Hercegovine sa suradnicima

REGIONALNA SARADNJA

AKAZ kao lider u jačanju saradnje u regionu

Regionalna saradnja posebno je bitan segment rada Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ), ali je i zakonska obaveza Agencije da ostvaruje međunarodnu saradnju sa istim ili sličnim organizacijama za kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite i drugim organizacijama iz djelokruga AKAZ-a. Saradnja AKAZ-a

sa agencijama u regionu je proteklih godina sve bolja, a AKAZ se postavio i kao lider u jačanju te saradnje.

Uz brojne aktivnosti na tom planu, AKAZ svake godine na „Danima kvaliteta" uz ostale goste redovno okupi predstavnike agencija iz regiona, kao i predavače i druge goste.

„Svi u regionu imamo slične probleme i pristup, a kultura kvaliteta je nekada ujedno i inicijalna kapisla, ali i kamen spoticanja kada pokušavate da promijenite svijest. Akreditacija koju je AKAZ



Prim.dr. Milivoj Novak, pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor u KBC Zagreb sa direktorom AKAZ-a

dobio od ISQuae veliki je podsticaj svima nama u regionu", kazao je direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) Vladimir Arsenović govoreći o važnosti regionalne saradnje za unapređenje kvaliteta u zdravstvu istaknuvši činjenicu da sve zemlje imaju slične izazove:

„Izazovi i problemi su slični, samo su nam koncepti različiti, i veoma je bitno da kroz razmjenu iskustava na ovakvim skupovima svi unapređujemo te koncepte i samim tim podižemo nivo kvaliteta što povećava i bezbjednost pacijenata. U unapređenju kvaliteta najbitnija je promjena

svijesti, od zdravstvenih radnika i pacijenata, preko javnog mnijenja i medija pa do kreatora politika. Uskladiti sve to jeste teško, ali ne i nemoguće", kaže Arsenović direktor AZUS-a čiji je gost na obilježavanju 10. godišnjice postojanja ove Agencije u decembru 2018. u Beogradu bio i direktor AKAZ-a doc.dr. Ahmed Novo.

Na Konferenciji „Promocija značaja akreditacije i obilježavanje jubileja desetogodišnjice od osnivanja AZUS-a" direktor Novo je predstavio rad AKAZ-a s fokusom na regionalnu i međunarodnu saradnju te spomenutu ISQua akreditaciju za Standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu. Konferencija pod motom „Akreditacijom do bolje i bezbjednije zdravstvene zaštite" u Kongresnoj dvorani Sava centra u Beogradu okupila je oko 500 učesnica i učesnika, uz v.d. direktora AZUS-a Vladimira Arsenovića i predstavnike AZUS-a bili su prisutni i Danijela Đerić iz Agencije za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite RS, v.d. direktora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi Hrvatske Nina Bončić Mijatović, direktor Agencije za kvalitet i akreditacija na zdravstveni ustanovi Makedonije Ante Poposki te direktorica Sekretarijata Zdravstvene mreže Jugoistočne Evrope Mira Jovanovski Dašić s kojima je doc.dr. Novo razmijenio iskustva i pozitivne prakse.

Posebno važna saradnja dogovorena je i u Za-

grebu gdje su se Klinički bolnički centar (KBC) Zagreb i AKAZ složili kako postoji mogućnost i interes da zajednički realiziraju niz aktivnosti s ciljem unapređenja i poboljšanja kvaliteta, razmjene iskustava i pozitivnih praksi, edukacije, studijskih posjeta i drugih oblika suradnje čiji detalji će biti dogovoreni u narednom periodu. Dogovoreno je ovo na sastanku direktora AKAZ-a doc.dr. Ahmeda Nove i suradnice u AKAZ-u Dženane Fazlić sa pomoćnikom ravnatelja KBC Zagreb za kvalitet prim.dr. Milivojem Novakom i voditeljicom Odjela za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite u KBC Zagreb doc. dr.sc. Bojanom Knežević održanom u Zagrebu u novembru 2018.

Pomoćnik ravnatelja KBC Zagreb za kvali-

tet prim.dr. Milivoj Novak kazao je kako je ova zdravstvena ustanova otvorena za suradnju. „KBC Zagreb zainteresiran je za ovaj vid suradnje, posebno za suradnju koja ide u korist svih, mi smo za, tako da u narednom period predstoji dogovaranje tehničkih detalja konkretne suradnje", kazao je tada prim.dr. Novak, a već narednog mjeseca u posjeti UKC Tuzla - prvom akreditiranom kliničkom centru u BiH boravile su voditeljica Odjela za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite u KBC Zagreb doc. dr.sc. Bojana Knežević i doc.dr. Sanja Pleština s Klinike za plućne bolesti Jordanovac gdje su imale priliku upoznati se s radom, organizacijom i sistemom kvaliteta. „Posebno nas se dojmila organizacija Sektora za poslove organizaci-



je i poboljšanja kvaliteta kojeg vodi načelnica mr.ecc. Maida Nuhić. Upoznala nas je s ključnim organizacijskim dijelovima sektora, pokazala nam je kako je tekao proces uspostave i implementacije standarda kvalitete, od samih početaka do akreditacije kao konačne potvrde izvrsnosti. Na primjeru fizikalne medicine i palijativne skrbi mogli smo vidjeti kako sustav upravljanja kvalitete živi u praksi", kazala je doc.dr. Bojana Knežević nakon posjete zahvalivši se menadžmentu i osoblju UKC Tuzla na gostoprimstvu.

Predsjednik Ljekarske komore Crne Gore Aleksandar Mugoša na "Danima kvaliteta 2018." najavio je saradnju s AKAZ-om:

"Veliko mi je zadovoljstvo biti ovdje, jer mogu da najavim početak saradnje s AKAZ-om od januara. Mi smo obezbijedili sredstva, AKAZ znanje i iskustva, i vjerujem da će saradnja koju počinjemo biti uspješna", kazao je Mugoša, a već u februaru 2019. u Podgorici je potpisan Memorandum o razumijevanju i saradnji između Agencije za kvalitet i akreditaciju u FBiH (AKAZ) i Ljekarske komore Crne Gore kojim je usaglašen partnerski odnos na obostranu korist kroz uspostavljanje i razvoj saradnje u cilju razmjene informacija i dobre prakse.

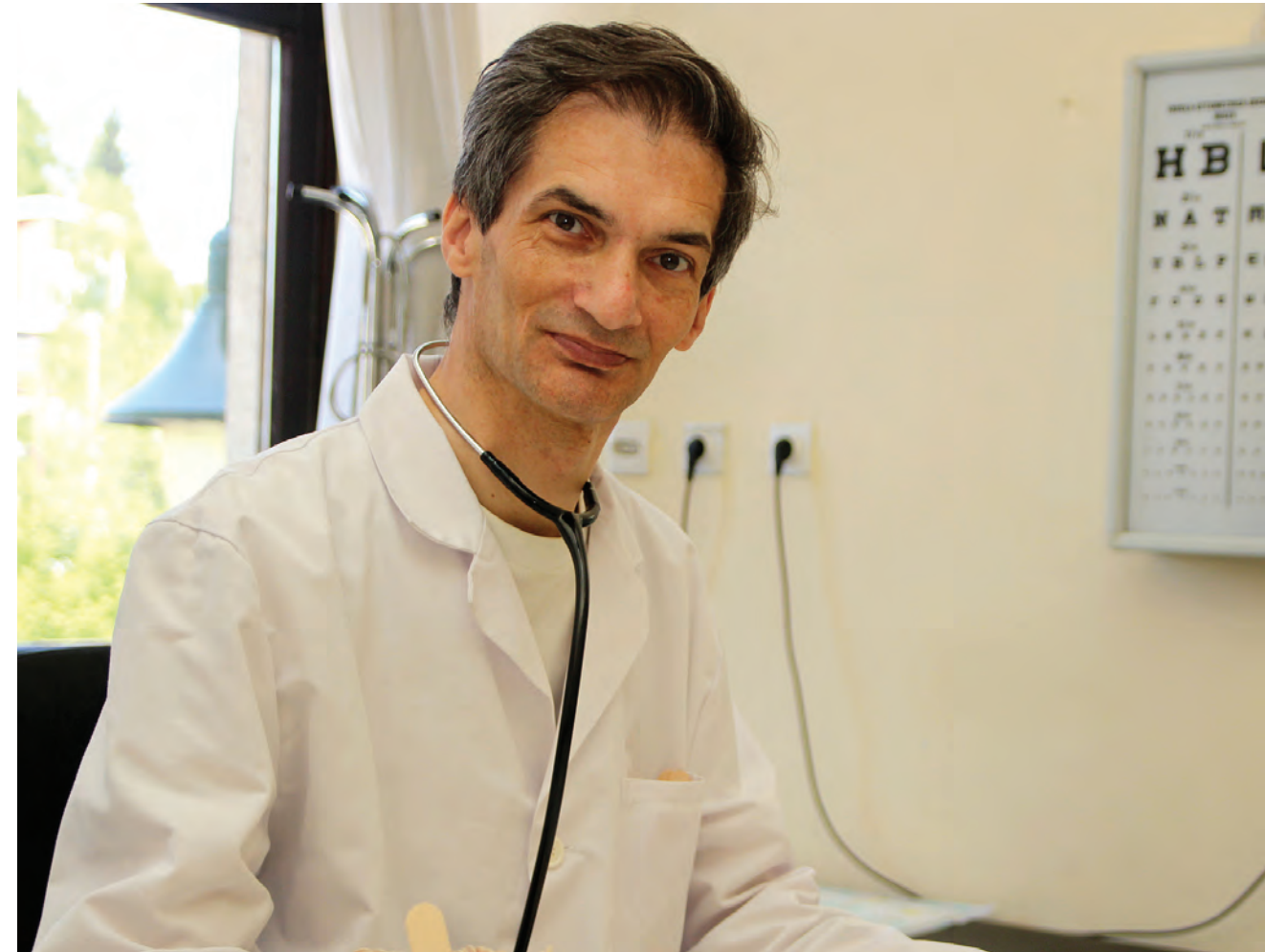
Memorandum podrazumijeva razmjenu informacija, transparentnih dokumenata, ekspertiza te realizaciju studijskih putovanja i stručne prakse. U područjima saradnje sadržani su i



*Predsjednik Ljekarske komore Crne Gore,
dr. Aleksandar Mugoša*

razvoj osoblja, razmjena znanja i iskustava organiziranjem različitih oblika edukacija i stručnih usavršavanja, razmjena eksperata te saradnja u istraživačkom radu u području osiguranja kvaliteta. Tu su još i saradnja na zajedničkim projektima iz djelokruga te saradnja u bilo kojim drugim aktivnostima koje su korisne za obje strane.

AKAZ će nastaviti da lidersku ulogu u regionu opravda, unaprijedi i da u narednim godinama ojača nastojanja za podizanjem kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu te, uz jačanje što uže stručne suradnje i razmjenu po svim pitanjima koja su relevantna za ovu oblast u regionu.



Dr. Lutvo Sporišević, prvi dobitnik kolegijalnog priznanja za izvrsnost

"Potvrda od kolegica i kolega za moj rad na zaštiti i unaprjeđenju zdravlja djece"

Prvi dobitnik AKAZ-ovog priznanja za izvrsnost u oblasti sigurnosti i kvaliteta po izboru njegovih kolegica i kolega je prof. dr. med. sci. Lutvo Sporišević, pedijatar. Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) na VI Danima kvaliteta u zdravstvu održanim u decembru 2018. prvi put je dodijelila kolegijalno priznanje

kandidatu kojeg njegove kolege - zdravstveni djelatnici iz cijele FBiH, smatraju ponajboljim i najzaslužnim da ga ponese kao potvrdu vlastitog rada i zalaganja. Zdravstveni djelatnici i zdravstvene djelatnice iz FBiH na poziv AKAZ-a imali su priliku slati svoje prijedloge s obrazloženjem, nakon čega je na Facebook stranici AKAZ-a predstavljeno 11 kandidata za koje se moglo glasati putem oznake-likeom na fotografiju, i u momentu zaključenja glasanja, dr. Lutvo Sporišević imao je 2.500 oznaka-likeova, iza njega je slijedila dr. Amela Bužimkić za 1.300 te Senada Mujačić sa 991 oznakom-likeom...

"Izrazita mi je čast, ponos i radost za dodijeljeno ovo prestižno priznanje, koje dolazi od zdravstvenih profesionalaca. Mišljenja sam da su uvažene kolegice i kolege na ovaj način evaluirale moj dugogodišnji uspješan stručni rad i postignute prestižne rezultate na zaštiti i unaprjeđenju zdravlja djece, kao i razvoju sistema zdravstvene zaštite. Ovo je dokaz da su naporan i ustrajan rad, kontinuirana edukacija, zdravi partnerski odnosi pacijenata i zdravstvenih profesionalca, kao i kolegijalnost determinante uspješnog stručnog rada", kaže o priznanju dr. Sporišević dodajući kako ono "ukazuje da je na najbolji mogući način zamjećen dugogodišnji uspješan praktičan liječnički rad i trud u zahtjevnoj pedijatrijskoj službi:

"Priznanje je poticaj za daljnje kontinuirane aktiv-

nosti u kontekstu potpore i daljnjeg doprinosa u njegovanju dugogodišnje plemenite tradicije liječničke profesije s ciljem spječavanja bolesti, unaprjeđenja zdravlja i omogućavanja što primjerenije zdravstvene kondicije djece".

Dr. Sporišević kaže kako u svakodnevnom stručnom radu izuzetnu pažnju poklanja sigurnosti i kvalitetu zdravstvene zaštite, bez čega je, potcrtava, stručni rad faktički nemoguć: "Svakodnevni praktični rad i zdravstvena njega djece realizira se u skladu s suvremenim znanjima i vještinama koje su utemeljene na relevantnim stručnim i znanstvenim dokazima i utvrđenim standardima kvaliteta i sigurnosti u pružanju zdravstvene zaštite", kaže dr. Sporišević.

Kao vanjski ocjenjivač AKAZ-a dr. Sporišević je imao priliku obići brojne zdravstvene ustanove u FBiH. Kaže kako je zahvaljujući AKAZ-u omogućen jedinstveni program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga za sve zdravstvene ustanove u FBiH te je na taj način "zdravstvenim ustanovama diljem FBiH omogućen uvid i praktična provedba stručnih politika, procedura i relevantnih kliničkih smjernica s ciljem stalnog unaprjeđenja kvaliteta i sigurnosti u pružanju zdravstvenih usluga:

"Kao licencirani vanjski ocjenjivač AKAZ-a obilazeći mnogobrojne zdravstvene ustanove u FBiH utvrdio sam izuzetnu motiviranost i želju zdrav-

stvenih profesionalaca u provedbi AKAZ-ovih stručnih politika, procedura i kliničkih smjernica. Zdravstveni profesionalci su na najbolji mogući način razumjeli da primjena AKAZ-ovih standarda rezultira poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, a u svim posjećenim zdravstvenim ustanovama izražena je tendenca da se nastavi s unaprjeđenjem provedbe standarda kvaliteta i sigurnosti u pružanju zdravstvenih usluga. Značajan napredak u oblasti sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama koje sam posjetio zadobili su i povjerenje kod korisnika zdravstvene zaštite jer su svjesni da su u okviru raspoloživih mogućnosti dobili optimalan nivo standarda zdravstvene zaštite", zaključuje dr. Sporišević.

Radeći kao pedijatar, dr. Sporišević se osim kroz praksu i u javnom prostoru preko medija i društvenih mreža bori za poboljšanje procijepljenosti.

"Intencija zdravstvenih profesionalaca u svakodnevnom radu treba biti usmjerena da je vakcinacija najbolja, najsigurnija i najjeftinija preventivna aktivnost u sprječavanju vakcinacijom preventabilnih bolesti i mogućih ozbiljnih komplikacija, a pri tome uvažavajući relevantne smjernice o imunizaciji prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji i zavoda za javno zdravstvo. U kontekstu navedenoga promotivne aktivnosti trebaju biti kontinuirane u svakodnevnom praktičnom radu

kao i preko masovnih medija, stručnih skupova, edukativnih predavanja u vrtićima i školama", kaže dr. Sporišević potcrtavajući kako je u podizanju svijesti o značaju i djelotvornosti imunizacije potreban "uzajaman partnerski odnos zdravstvenih djelatnika sa roditeljima djece, prosvjetnim djelatnicima, medijima, društvenim subjektima odnosno društvom u cjelini, pri čemu se trebaju uvažavati relevantne stručne informacije".





“Kad imam odlične uslove za rad i napredak u poslu ne razmišljam o odlasku”

Dr. Mirza Jahić, ZU Specijalna bolnica “Centra za srce BH” Tuzla.

“Tuzla je moj grad, tu sam rođen, živim, i imam priliku da radim i tokom rada se svakodnevno profesionalno usavršavam, tako da ne učim njemački i nemam namjeru ići iz ove zemlje”, šaljivo počinje priču dr. Mirza Jahić, ljekar na Odjelu za kardiovaskularnu hirurgiju ZU Specijalne

bolnice “Centra za srce BH” Tuzla, prve privatne Specijalne bolnice u BiH koja je prošla vanjsku ocjenu i kojoj je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH dodijelila akreditaciju za uspostavljen sistem kvaliteta.

Dr. Jahić rođen je u Tuzli 1981. godine, i jedan je od mladih ljudi koji je u “Centru za srce BH” dobio priliku za rad u kvalitetnom i poticajnom radnom okruženju. Kaže da je imao prilika za odlazak, kao i veliki broj mladih kolega, ali da se ni u jednom momentu nije pokajao što je odlučio ostati i što je već osam godina član medicinskog tima “Centra za srce BH” gdje je tokom protekle godine završio specijalizaciju za opštu hirurgiju i stekao subspecijalizaciju iz oblasti kardiohirurgije:

“Moj prvi posao bio je u Domu zdravlja u Maglaju, tamo sam radio u porodičnoj medicini i u hitnoj pomoći i stekao sam jedno važno iskustvo, a onda se otvorila mogućnost za posao u “Centru za srce BH” koju sam iskoristio i danas, osam godina poslije mogu reći da nisam pogriješio. Dobio sam mogućnost da radim sa ljudima kao što su prof.dr.med.sci. Emir Kabil, prof.dr. med. sci. Emir Mujanović, mr.med.sci.dr. Muniba Softić i drugi članovi tima od kojih sam toliko toga naučio i još učim”, kaže dr. Jahić.

Ono što posebno potcrtava kao bitno za mladog hirurga, jeste mogućnost svakodnevnog rada

u operacionoj sali gdje radi na kardiohirurškim ili vaskularnim operacijama i gdje je kao prvi ili drugi asistent asistirao na više od 2.000 operacija srca.

“Hirurg koji nije stalno u sali ne može adekvatno napredovati. Tokom rada u “Centru” dobio sam specijalizaciju iz opšte hirurgije, poslije toga i subspecijalizaciju iz oblasti kardiohirurgije, sve što učim imam priliku i da primijenim, znanje prenosim na druge, radimo i napredujemo kao tim i ništa nije ekskluzivno pravo jednog ili drugog. Na primjer, dr. Stojan Rajković i ja počeli smo raditi endoskopski harvesting vene (EVH) i uvođenje endoskopskih procedura u vaskularnu hirurgiju. Mi sada kao supervizori uključujemo mlađe kolege, i dalje se educiramo za nove sofisticiranije procedure koje će se uskoro raditi u našem Centru, u sklopu kardiohirurgije i vaskularne hirurgije. Stalno idemo naprijed jer uvijek može bolje”, optimističan je dr. Jahić koji uz praksu ističe i važnost kontinuirane edukacije:

“Odlazak na edukaciju se stalno potencira i poželjan je, i sam sam posljednjih godina prošao brojne edukacije koje su mi dodatno pomogle da se formiram kao hirurg. Od edukacije za UZ krvnih sudova u KB Dubrava 2012 godine, pa do raznih seminara i kongresa u Francuskoj, Holandiji te simpozija Hrvatskog društva za vaskularnu kirurgiju...”, ističe dr. Jahić.



Mr.med.sci. dr. Muniba Softić, šefica Službe za poboljšanje i sigurnost kvaliteta u "Centru za srce BH", specijalista je opšte hirurgije i subsepecijalista kardiohirurgije, članica medicinskog tima koji je uradio prvu operaciju na otvorenom srcu u BiH 1998. godine. Dalje navodi da u "Centru za srce BH", osim brojnih iskusnih i dokazanih stručnjaka iz različitih oblasti medicine u timu imaju i mlade ljekare koji su i sami već uspjeli da se dokažu u brojnim poljima; "Centar za srce BH" otvoren je za sve mlade koji tu mogu dobiti priliku da pokažu šta znaju, i eventualno tu i ostanu.

"Jako nam je važno da mladi poput dr. Mirze Jahića vide da i ovdje imaju budućnost, i to je naš doprinos sprečavanju odlaska kvalitetnog kadra van BiH, stanovnici BiH zaslužuju da imaju kvalitetnu medicinsku uslugu koju će im pružiti obučen i kvalitetan medicinski kadar. Otvoreni smo za mlade, i oni koji završe medicinski fakultet imaju priliku volontirati u "Centru za srce BH", provesti po dva mjeseca na naša tri različita odjeljenja, i ako se pokažu kao dobri budući ljekari imaju mogućnost i da ostanu kod nas. Isti princip se odnosi na srednji medicinski kadar", kaže mr.med.sci. dr. Muniba Softić dodajući da je krajnji cilj svih napora – kvalitetna zdravstvena usluga za svakog pacijenta.

"Kad se radala ideja o otvaranju "Centra za srce BH", jedna od vodilja bila je ideja da građani ove zemlje zaslužuju jedno ovakvo mjesto bez korupcije, gdje imaju humaniji tretman i gdje se velika pažnja posvećuje svakom pacijentu, i gdje je svaki pacijent jednak", kaže mr.med.sci. dr. Muniba Softić potcrtavajući kako u "Centru" veliku pažnju posvećuju kvalitetu, te da je saradnja s AKAZ-om došla kao logičan slijed događaja:

"Poštujući sugestije pacijenata radili smo na poboljšanju pružanja usluga, znali smo da radimo kvalitetno, ali smo se u jednom momentu upitali koje su to reference na osnovu kojih se mjeri kvalitet našeg rada, i onda smo odlučili da uče-

mo u proces akreditacije s krovnom institucijom Federalnom agencijom za kvalitet u zdravstvu AKAZ-om, kako bi implementacijom akreditacijskih standarda imali potvrdu o kvalitetu pruženih usluga, i dalje kroz različite aktivnosti AKAZ-a imali mogućnost ravnopravno učestvovati i razmjeniti iskustava sa medicinskim ustanovama koje su prošle proces certifikacije tj. akreditacije", pojašnjava mr.med.sci. dr. Softić.

Kaže da su se za sam proces intenzivno pripremali nešto više od godine dana:

"Imali smo dosta toga, ali je trebalo sve to prepoznati i uobličiti u kriterije standarda za bolnice, a kroz različite dokumente : strategije, planove, procedure, zapise. Uz veliku podršku menadžmenta na čelu sa prof.dr.med.sci. Emirom Kabilom uključili smo svo osoblje, i preko Službe za poboljšanje sigurnosti i kvalitete te koordinatora kvalitete mr.ph.sci. Mirele Jukić, referenta za kontrolu kvalitete viša.dipl.ses. Nermine Hanić i preko koordinatora odjela svi uposlenici imali su priliku učestvovati u implementaciji standarda za bolnice.

Mr.med.sci. dr. Softić dodaje kako kako su zadovoljni urađenim i već prvih mjeseci nakon dobijanja akreditacije primijete se novi pomaci u smislu različitih sugestija i prijedloga za poboljšanje kvalitete rada Centra.

"Akreditacija nije nešto što dobijete i okačite na

zid, to je potvrda da imate sistem kvaliteta koji trebate očuvati i unaprijediti. Najvažnije je da su s tim već svi saživjeli i da nastavljamo sa izradom novih procedura, primjenjujemo sistem kvalitete na uvođenje novih disciplina u Centru, i kontinuirano napredujemo", zaključuje dr. Softić.





„ESTHEPHARM”, prva akreditirana apoteka u FBiH

„Pacijent je u fokusu našeg rada, kontinuirana obuka osoblja među glavnim prioritetima“

“Pacijent koji uđe u našu apoteku dobija sigurnu i kvalitetnu uslugu, dobiće sve potrebne informacije o lijeku i terapiji, i našu punu savjetodavnu podršku”, kaže magistrica farmacije Almira Hrvat, koordinatorica kvaliteta u “Esthepharmu”, prvoj apoteci u FBiH koja se prijavila i uspješno

stekla akreditaciju Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ).

“Pacijent je u fokusu našeg rada, i pacijenti to već prepoznaju. Imamo savjetovašta, imamo i kutak za pacijente koji imaju potrebu nasamo pitati za neki savjet, a kako su nam povratne informacije pacijenata veoma bitne često radimo i anketiranja. Već kroz kontakte s pacijentima polako uvodimo i „porodičnog farmaceuta“, ali vodimo i elektronsku bazu u kojoj su relevantni podaci o svim pacijentima na redovnim terapi-

jama, tako da kada pacijent dođe ponovo bez obzira ko od nas ga dočeka odmah ima sve potrebne informacije”, kaže Almira Hrvat ističući kako izlaskom pacijenta iz ove apoteke, ne prestaje briga za njega:

“Pacijente na redovnim terapijama telefonski obavještavamo o skorom isteku terapije ili prestanku važenja recepta, a ako zbog zdravstvenih razloga pacijenti nisu u mogućnosti doći, imamo mobilni farmaceutski tim koji im dostavi lijek i od kojeg mogu dobiti sve potrebne savjete i upute”.



Apoteka "Estepharm" nalazi se u sarajevskom naselju Vratnik, i osoblje ove privatne zdravstvene ustanove posebno ističe važnost komunikacije i otvorenost:

„Ljudi ovdje su nas prihvatili otvorenog srca, i mi im uzvraćamo ljudskim odnosom, osmijehom, toplim prijemom i kvalitetnom uslugom“, kažu u ovoj apoteci, dodajući kako je proces certifikacije, a potom i akreditacije kroz koji je ova apoteka prošla, došao kao logičan slijed.

“Od početka rada apoteke prioritet su nam bili kvalitet, sigurnost i pristup pacijentu. Na tome smo radili kontinuirano, pripremali se i unapređivali rad, a kada smo ušli u priču sa AKAZ-om bili smo zadovoljni da veliki dio standarda već ispunjavamo. Bili smo privatna apoteka, a kada smo prešli u status privatne zdravstvene ustanove sljedeći potez je bio da se prijavimo za obaveznu certifikaciju kod AKAZ-a i dobijemo i zvaničnu potvrdu da ono što radimo zadovoljava standarde sigurnosti i kvaliteta“, kaže Almira Hrvat, dodajući kako je radeći s kolegicama na ispunjenju certifikacijskih standarda, imala priliku upoznati se i sa akreditacijskim standardima, i da se tad rodila i ideja o prijavi za akreditiranje.

“Znali smo da smo prva apoteka koja se prijavljuje za akreditaciju i da prijavom pred sebe stavljamo jedan odgovoran i zahtjevan zadatak,

ali to nam je bio samo dodatni podstrek. Dobili smo punu podršku menadžmenta za sve, kao koordinatorica kvaliteta imala sam i svu podršku ostalog osoblja, i uspješno smo, na naše, ali i zadovoljstvo pacijenata-korisnika naših usluga, prošli kroz proces certifikacije, a onda i akreditacije“, priča Almira Hrvat.

U "Esthepharmu" kažu da ih je proces kroz koji su prošli dodatno zbližio međusobno, ali i kroz insistiranje na savjetodavnu ulogu farmaceuta i detaljno evidentiranje urađenog – sa samim pacijentima.

“Na ispunjenju standarda smo radili timski, a kreiranje porodične atmosfere unutar osoblja koju mi ovdje imamo samo dodatno unapređuje naš rad. Kada imate harmoniju i prijatelje oko sebe, imate i više elana da se posvetite svakom pacijentu, oni to prepoznaju, a naša misija je da budemo njima na usluzi“, kaže farmaceutska tehničarka Eneida Šenderović ističući angažiranost koordinatorice kvaliteta Almire Hrvat i podršku koju su svi skupa dobili od menadžmenta.

Magistrica farmacije Nidžara Salčinović ističe kako su se neke procedure koje se na prvu mogu činiti komplikovane i izazvati bojazan da bi mogle usporiti posao, pokazale kao vrlo korisne kako za sam kvalitet i sigurnost usluge, tako i za poboljšanje komunikacije: “AKAZ nas je dodatno zbližio s pacijentima.



Uz osnovne podatke, potrebno je imati još detaljnije informacije o stanju svakog pacijenta, što zahtijeva dodatnu komunikaciju. Reakcije pacijenata kada vide da se neko dodatno zanima za njihovo stanje, da ih je spreman saslušati i dati savjet su vrlo pozitivne“, kaže Nidžara Salčinović.

Farmaceutska tehničarka Azra Čengić kaže da je sretna kako je prvi posao u struci dobila upravo u ovoj apoteci i to u vrijeme kad se intenzivno

radilo na ispunjavanju najviših standarda sigurnosti i kvaliteta.

“Drago mi je da sam odmah na početku dobila priliku da radim po najvišim standardima i u jednom ovakvom okruženju“, kaže Azra Čengić.

Akreditacijski i certifikacijski status se dodjeljuje na period od četiri godine. U ovom periodu zdravstvena ustanova je dužna da održava, ali i dalje unapređuje kvalitet zdravstvene usluge, a

AKAZ je dužan da obavlja najavljene i nenjavljene nadzorne preglede s istim ciljem.

Iz "Esthepharma" kažu kako namjeravaju nastaviti putem sigurnosti i kvaliteta:

"Uvijek može i treba bolje, i mi ćemo na tome nastaviti raditi, ispunjavati standarde i unapređivati usluge. Među prioritetima nam je i kontinuirana edukacija osoblja, kako vanjska tako i interna, jer što je educiranije osoblje to je sigurnija i kvalitetnija usluga koju pruža", kaže Almira Hrvat, koordinatorica kvaliteta u "Esthepharmu", dodajući kako je na tom putu već mnogo toga konkretno urađeno:

"Kontinuirano radimo na internim edukacijama i baziramo se najčešće na pitanjima pravilne upotrebe lijekova, kao i na interakcijama lijekova, interakcijama lijekova sa herbalnim preparatima kao i na interakcijama lijekova sa hranom. Naša dva magistra farmacije su uspješno prošla Školu aplikativne fitoterapije u organizaciji Farmaceutskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu i time stekla zvanja certificirani fitoterapeuti. Kroz ovu školu fitoterapije smo željeli da steknemo stručno znanje i vještine koje ćemo primijeniti u svom radu, na izradi prirodnih preparata, prirodne kozmetike jer smo svjesni zasićenosti tržišta proizvodima sumnjivog kvaliteta i sigurnosti", pojašnjava Almira Hrvat dodajući kako se uz sve navedeno radi i na uvođenju

novog programa:

"U apoteku uvodimo i novi program koji će moći podržati naš rad, koji će pratiti certifikacijske i akreditacijske standarde kako bismo se što bolje pripremili za eventualnu reakreditaciju."



IZDAVAČKA DJELATNOST AKAZ-a

Približiti se stručnoj, ali i široj javnosti

Brošura koju čitate dio je bogate izdavačke djelatnosti Agencije za kvalitet i akreditaciju u FBiH (AKAZ) koja se sastoji od velikog broja akreditacijskih standarda što je jedna od osnovnih djelatnosti, priručnika, uputstava, formulara, obrazaca, upitnika i dokumenata, te brošura i

godišnjaka namijenjenih i široj čitalačkoj publici. Uz zvanične internetske i Facebook stranice AKAZ-a, a sa širenjem obima aktivnosti o kojima želimo da se zna još više, javlja se potreba i za oblikom štampanog materijala koji bi bio jednostavno štivo za stručnu, ali i širu čitalačku publiku.

AKAZ je aktivno učestvovao u izradi "Brošure za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom" koju je 2016. izdao "MyRights". Posebno bitno kod ove brošure bilo je to što su osobe s invaliditetom pristupile izradi

brošure kojoj je cilj da pomogne zdravstvenim radnicima da na najbolji način odgovore izazovima s kojima se susreću u svom radu, a koji uključuje i pacijente koji su osobe s invaliditetom. Pozitivne reakcije kako pacijenata tako i zdravstvenih radnika proteklih godina, kao i primijetan napredak, govore da je urađen dobar posao. Uz podršku Federalnog ministarstva zdravstva AKAZ iste godine izdaje brošuru "Na putu zdrave, sigurne i kvalitetne medicinske prakse" koja je na slikovit način, kroz razgovore s direktnim akterima i reportaže s terena gdje je prikazan duh provedenog projekta „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj

zdravstvenoj zaštiti" tokom kojeg je certificirano skoro 200 timova porodične medicine u Kantonu Sarajevo.

„Ova brošura prikazuje primjer dobre prakse unapređivanja kvalitete zdravstvene zaštite kao bitnog strateškog cilja reforme zdravstvenog sustava. Ujedno je i prilika da se upoznate s iskustvima vaših kolega, sugrađana, posvećenih profesionalaca, i njihovim naporima da kroz usvajanje suvremenih pristupa zdravstvu, poglavito u oblasti primarne zdravstvene zaštite i obiteljske medicine, istraju na uspostavi sustava sigurnosti. Nadam se da će vam podaci



koji su nadalje navedeni, zorno i cjelishodno ukazati i na važnost podrške koju očekujemo od svih vas, kako bismo zajedno, u budućnosti, postigli još i više", kazao je u predgovoru federalni ministar zdravstva doc.dr. Vjekoslav Mandić. I ova publikacija izazvala je veliki interes stručne i šire javnosti, a prevedena je i objavljena i na engleskom jeziku te dostavljena brojnim zdravstvenim profesionalcima širom Evrope i svijeta.

U maju 2017. predstavljena je brošura "AKAZ – Kultura kvaliteta" također u izdanju AKAZ-a, namijenjena za sve one koji dolaze u kontakt sa AKAZ-om, i problematikom vezanom za domen

rada ove agencije - informativna, promotivna i korisna alatka, od pomoći u radu, i kontaktima sa AKAZ-om, i temama koje se tiču sistema sigurnosti i kvaliteta kojima se nastoji postići temeljno poboljšanje zdravstvenog sistema. Namijenjan je za zdravstvene radnike, medicinske stručnjake, vodstva zdravstvenih ustanova, i, na koncu, ništa manje važne – zdravstvene osiguranike, pacijente i krajnje korisnike zdravstvene zaštite u FBiH. Brošura je urađena u formi pojmovnika na 36 stranica, a AKAZ ju je objavio smatrajući kako ne treba biti obimna, opterećena stručnim, malo razumljivim pojmovima, ili terminima koji su bliski isključivo obučanim profesionalcima, ali ni isključivo laički orjentirana. Također je prevedena i štampana na engleskom jeziku.

„Kultura kvaliteta u pružanju zdravstvenih usluga je nešto na čemu kontinuirano radimo i što je proteklih godina prožeto u svim našim planovima i strategijama, i čije je ispunjavanje veliki dio puta BiH ka Evropskoj uniji. Sigurna, standardizirana i kvalitetna zdravstvena usluga put je i ka racionalizaciji troškova u zdravstvu, i zbog toga je kultura kvaliteta nešto čemu svi težimo i što je potrebno promovirati", kazala je o publikaciji Vildana Doder, pomoćnica federalnog ministra zdravstva za implementaciju projekata.

U izdanju AKAZ-a kroz „Projekat mentalno zdravlje u BiH" koji podržava Vlada Švicarske

a implementira Asocijacija XY u partnerstvu sa Federalnim ministarstvom zdravstva i Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite RS objavljena je brošura „Priče iz centra“ koja sadrži reportaže iz centara za mentalno zdravlje širom FBiH i kojom su otvoreni „Dani kvaliteta u zdravstvu 2018.“. Reportaže autora Almira Panjete prikazuju rad centara kroz životne priče korisnica i korisnika, voditelja i osoblja centara i njihov zajednički nesebični doprinos.

Enisa Mešić, liderica komponente 1, Projekta mentalnog zdravlja u BiH iz Asocijacije XY govoreći o brošuri „Priče iz centra“ istaknula je kako vjeruje da će svi koji pročitaju priče kroz jednu ljudsku perspektivu dobiti uvid u sve ono što rade centri za mentalno zdravlje te istaknula zadovoljstvo saradnjom s AKAZ-om:

„Velika je sreća imati ovakve partnere, i ideja da se rad centara za mentalno zdravlje prikaže kroz ljudske priče na jedan pitak novinarski način koja je došla od agencije koja se bavi kvalitetom i standardima naišla je na veliko oduševljenje kod nas koji se bavimo mentalnim zdravljem i svakodnevno se borimo protiv stigme“, kazala je Enisa Mešić.

Uz spomenute brošure, AKAZ je 2017. i 2018. godine izdao i prigodne godišnjake “Sigurnost i kvalitet”, u kojem je sadržan pregled nekih

od važnijih zbivanja iz tih godina kao i napisi o temama za koje se u AKAZ-u smatralo da komplementarno odgovaraju namjeri i svrsi godišnjaka.

Obaveza informiranja korisnika, ali i potreba odgovarajućeg komunikacijskog sredstva, bila je vodilja uredničke forme u kojoj smo se odlučili predstaviti rad agencije i u ovom obliku.

Brošure, publikacije i godišnjaci su dijeljeni posjetiocima manifestacije “Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH”, ali su se našli i na stolovima zdravstvenih profesionalaca širom BiH i regiona.



“AKAZ je izrastao u kohezioni faktor u zdravstvu, nema zdravstvene ustanove gdje se ne primjenjuju naši standardi!”

Doc.dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ) 2018. je obilježila 15 godina djelovanja. Kako danas gledate na početke Agencije i vaš zajednički put?

Sa AKAZ-om sam saradivao faktički od njegovog osnivanja, već sam od 2004. godine bio uključen u realizaciju više projekata, a formalno

sam u Agenciju došao 2012. godine kada se otvorio konkurs za mjesto direktora, a nakon što je prethodni direktor prim.dr. Zoran Riđanović morao u mirovinu po sili zakona. Napustio sam odlično plaćeno mjesto u Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji, te sam sjajan posao i radno okruženje zamijenio velikim izazovom. I upravo je to što me privuklo u AKAZ; mogućnost da sam utičem na razvoj sistema poboljšanja kvaliteta i akreditacije u FBiH i da postavim osnove za mnogo naših aktivnosti u zdravstvu. Dr. Riđanović je započeo sjajne stvari, udarivši mnoge temelje na kojima danas djeluje AKAZ preuzevši najbolja svjetska iskustva. Međutim, akreditacija je u to vrijeme bila jedan apsolutno novi koncept u našem okruženju, neshvaćen od strane naših zdravstvenih profesionalca i javnosti, i gdje u samom početku nije postojala ni kritična masa koja bi akreditaciju prihvatila i dalje razvijala.

[S kakvim ste se sve otporima susreli na počecima?](#)

Otpori su bili aktivni i pasivni i moj zadatak koji sam sebi postavio u to vrijeme je bio da prilagodim razvoj ove oblasti našem mentalitetu i mogućnostima. Insistirao sam da što više radimo na domaćim primjerima iz prakse, da akreditacija ne bude pogrešno shvaćena i ne postane neka vrsta kvazielitizma te da ključni sudionici u procesu budu domaći bh. stručnjaci. Naročito se to odnosi na razvoj akreditacijskih standarda koji

su ključni alat za mjerenje i poboljšanje prakse uvijek naglašavajući da je proces u kojem nastaju standardi važniji od samog sadržaja. I u tome smo uspjeli, jer su naši standardi akreditirani od strane ISQua što znači da su isto vrijeme i svjetski, ali i primjenjivi u našem okruženju.

[Kako sve to izgleda danas?](#)

Namjera mi je bila da u suradnju s AKAZ-om uključim što više zdravstvenih djelatnika i danas s ponosom mogu istaći da je AKAZ prisutan u svim kantonima u FBiH i da faktički nema zdravstvene ustanove gdje se ne primjenjuju naši standardi. Nisu svi na istom nivou, daleko samo mi još od idealnog stanja u zdravstvu, još je mnogo posla pred nama, ali situacija u tom pogledu je mnogo bolja nego što je bila prije sedam godina. Jako mi je drago što mogu primjetiti da je AKAZ i neka vrsta kohezionog faktora povezujući dijelove fragmentiranog sistema, kako kantonalne zdravstvene sisteme tako i ustanove, a naročito mi je drago što vidim da utičemo na povezivanje kolega i kolegica iz cijele FBiH. Imamo sjajne pojedince koji mogu naše društvo pokrenuti na bolje, a zadaća ključnih aktera u zdravstvu, a jedan od njih je i AKAZ, je da uspostave kvalitetan i siguran sistem.

[Šta pacijenti, građani, mogu da očekuju od zdravstvenog sistema čiji je i AKAZ dio?](#)

Naši građani očekuju i zaslužuju da imaju sigurnu

u uslugu najboljeg kvaliteta koje naše društvo može da im omogućiti. Da bi to postigli potrebni su nam bolja organizacija, suradnja sa udruženjima pacijenata, zdravstvenim djelatnicima, akademskom zajednicom i donosiocima političkih odluka. Potrebno je slušati iskustvo pacijenata šta je po njihovom mišljenju sigurna i kvalitetna zdravstvena zaštita i obezbijediti im da aktivno budu uključeni u donošenje odluka. Nama je potrebna zdravstvena zaštita koja će u središtu imati pacijenta i gdje će usluge biti prilagođene potrebama pacijenta, a u isto vrijeme pristupačne i odgovarajuće. Pacijenti s pravom očekuju da dobiju medicinsku uslugu uz neophodan dignitet i poštovanje. Potrebno je definirati kontinuitet njege i razviti jasan put pacijenta u kojem pacijent neće lutati i gubiti vrijeme i u kojem će mu pomoći integrirani sistemi. Pacijent očekuje da što prije i bezbolnije riješi svoj zdravstveni problem zbog kojeg je i ušao u sistem i ne mora da zna administrativno ustrojstvo.

[Među podacima koje prikupljate i koji su bitni za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu su i ankete. Koliko su prema tim anketama pacijenti do sada zadovoljni zdravstvenim sistemom u FBiH i šta je to što bi oni možda mijenjali?](#)

Zdravstvene ustanove su dužne da informiraju AKAZ na osnovu propisanih indikatora. Jedan od indikatora su i ankete o zadovoljstvu/iskustvu pacijenata u vezi sa uslugama u domu zdravlja i

bolnici. Mi ove indikatore pratimo već evo četiri godine zaredom i najviše je pritužbi u vezi sa lošom komunikacijom. S druge strane bilježimo sve veći broj slučajeva fizičkog i verbalnog nasilja nad zdravstvenim radnicima i to zaista poprma zabrinjavajuće razmjere. U vrijeme kada svjedočimo masovnom odlasku naših zdravstvenih radnika u Njemačku i druge evropske zemlje dužni smo svi kao društvo da im osiguramo optimalne uvjete za rad i ugodan ambijent u kojem će pacijent dobiti najbolju zdravstvenu uslugu koju naš zdravstveni sistem može da obezbijedi.

[Spomenuli ste značaj uključivanja pacijenata u donošenje odluka, i s tim u vezi AKAZ je već inicirao i osnivanje krovnog udruženja pacijenata za FBiH. Koliko je potrebno jedno takvo udruženje i koliko bi ono pomoglo u radu na poboljšanje kvaliteta u zdravstvu?](#)

Sve naše aktivnosti su usmjerene ka kontinuiranom poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga i zbog toga nam je izuzetno važna povratna informacija koju dobijamo od pacijenata. Nama je jako stalo da što bolje obavljamo naš posao, a najmjerodavniji „sudija“ i ključni saveznik su nam pacijenti. U ovako fragmentiranom sistemu u Federaciji BiH vrlo je teško obuhvatiti sva udruženja pacijenata. Na pitanje koga uključiti, a koga isključiti gotovo je nemoguće odgovoriti. Željeli bi da imamo jednu adresu na koju može-

mo poslati nacрте naših standarda na komentare i sugestije jer smo uvjereni da bi takav vid suradnje bio od obostrane koristi i od čega bi profitirali svi: i pacijenti, i zdravstveni radnici i kvalitet.

[Koliki AKAZ ima kapacitet da unaprijedi zdravstveni sistem?](#)

Rekao bih jako veliki! Mi imamo izuzetno važnu ulogu kada je u pitanju implementacija i zakona i stručnih/profesionalnih preporuka, mnogih primjera dobre prakse koje nastojimo ugraditi u sistem kroz primjenu akreditacijskih i certifikacijskih standarda. Međutim, mi nismo izolirani otok, niti imamo čarobni štapić da nekoga učinimo kvalitetnim ukoliko to neće. Potrebna nam je podrška cijelog sistema, od zakonodavca do finansijera zdravstvenog sistema i naših kolegica i kolega zdravstvenih djelatnika. Naročito očekujemo podršku od pacijenata, jer kako sam više puta istakao, sve ovo radimo zbog pacijenata i oni su ti koji sve nas u zdravstvenom sistemu mogu motivirati i „natjerati“ da radimo bolje.

[Kada se govori o zdravstvu, nezaobilazan je i problem korupcije koji se, nažalost, nerijetko veže i uz ovu časnu profesiju. Koliko je zaista korupcija prisutna u zdravstvu u FBiH?](#)

U svim istraživanjima ili anketama o stepenu korumpiranosti našeg društva, zdravstvo i zdravstveni profesionalci zauzimaju visoko mjesto. Nažalost, upravo je korupcija u zdravstvu jedan

od najtežih oblika korupcije, iako ostatak društva nije imun od ove negativne pojave to ne smije spriječiti zdravstvene radnike da se bore protiv korupcije. U pitanju su ljudski životi, a zdravlje, zna se, nema cijenu, pa se baš ta situacija koristi za izvlačenje novca. Korupcija u zdravstvu skupo košta jedno društvo, kako zbog izgubljenog zdravlja i života tako i zbog gubitaka finansijskih sredstava. Prepoznajući važnost ovog pitanja, države članice Svjetske zdravstvene organizacije i drugi partneri rade na sprečavanju i suzbijanju korupcije.

[Šta po tom pitanju može, i šta radi AKAZ?](#)

Kao jedan od lidera u zdravstvenom sistemu u Federaciji Bosne i Hercegovine AKAZ ima obavezu da ponudi rješenje za korupciju. To se prije svega odnosi na razvoj standarda za certifikaciju i akreditaciju koji se trenutno primjenjuju gdje postoji definiran i dio vezan za prijavljivanje korupcije.

Također, uposlenici AKAZ-a su prije četiri godine održali tematski vanredni sastanak na kojem su se upoznali sa aktivnostima u vezi sa problemom korupcije u Bosni i Hercegovini, odnosno javnim ustanovama Federacije BiH a poglavito zdravstvenim ustanovama. Nakon upoznavanja sa pravnim okvirom regulacije problema tj. ključnih državnih i federalnih dokumenata koji se odnose na prevenciju i zaštitu od korupcije,

uposlenici AKAZ-a su usvojili „Deklaraciju o provedbi antikorupcijskih aktivnosti“.

[Šta konkretno "Deklaracija" donosi i koji su još slični mehanizmi u zdravstvu koji mogu pomoći borbi protiv korupcije?](#)

Deklaracija ima za cilj jasno isticanje opredjeljenja o ovoj negativnoj društvenoj pojavi te o mjerama koje je moguće poduzeti u AKAZ-u do uspostave predviđenih odjela i dodjele nadležnosti i odgovornosti budućim nosiocima. Dokument je dostavljen Federalnom ministarstvu zdravstva i objavljen na službenoj internet stranici AKAZ-a. Zatim, djelujući u skladu sa „Akcionim planom Vlade za sprovedbu Strategije za borbu protiv korupcije 2009.-2014.“ AKAZ je u standarde ugradio preporuke tako da u standardima za porodičnu medicinu, stoji obavezni kriterij br. 6.1.9 koji kaže: „Tim porodične/obiteljske medicine posjeduje sistem za prijavu korupcije (papirne obrasce, softver) što je navedeno i u informativnim lecima i brošurama“. Prijava korupcije može biti od strane pacijenata kao i od strane osoblja.

[Koliko sami pacijenti mogu uraditi po tom pitanju?](#)

Izuzetno važan segment su i eventualne pritužbe pacijenata koje moraju biti adekvatno obrađene. Dužnost zdravstvene ustanove je da ima uspostavljen sistem koji rješava prigovore

pacijenata. Sistem nije samo sandučić u koji pacijenti ubacuju svoje pritužbe, jer ovlašteni ocjenjivači AKAZ-a provjeravaju na koji način su ti prigovori analizirani i koje su akcije poduzete na osnovu tih analiza kako da se te situacije u budućnosti više ne bi ponavljale. Projeniti jedan zdravstveni sistem i rizik od korupcije nije jednostavno i potrebno uzeti u obzir specifičnost ustanove, političkih procesa ili konteksta kako bi se pripremila rješenja koja će uzeti u obzir ove jedinstvene faktore.

[Kako vidite budućnost zdravstva generalno, i koliko je moguće i potrebno praviti projekcije onoga kako će zdravstvo izgledati u budućnosti?](#)

Niko ne zna kako će ovaj svijet, koji se tako brzo mijenja, izgledati za 20 godina, ali svi se slažu da neće biti isti kao što je danas. Zato je važno ono što se na Zapadu zove "Horizon scanning", odnosno "skeniranje horizonta". To naravno nije predviđanje budućnosti već se definira kao sistematičan pregled informacija radi identifikacije potencijalnih prijetnji, rizika, novih problema i mogućnosti. To je tehnika koja se koristi za istraživanje potencijalnih budućih razvojnih perspektiva i bolje predviđanje rizika. U zdravstvu nas čekaju mnogi izazovi kada je u pitanju populacija koja je sve starija sa komorbiditetima i koja zahtjeva dugoročnu njegu i dostupnost njegovatelja, pacijenti su mobilni, a i sve više se



čuje njihov glas u ostvarivanju prava koja imaju. Izdaci za zdravstvenu zaštitu su sve veći, ne samo kod nas, to je trend u cijelom svijetu, kako omogućiti korištenje informacionih tehnologija u medicini i zdravstvu bez kojih se više usluge ne mogu ni zamisliti, itd. Pored starenja populacije stari i radna snaga u zdravstvu. To će Njemačka nadoknaditi uvozom kvalificirane radne snage, a kako će mi odgovoriti na ovaj izazov? Imamo li odgovarajuće analize i planove? Sve više uređaja, softwera, ICT-a općenito u medicini znači i sve veći izazov za obrazovni sistem da pripremi buduće zdravstvene djelatnike da mogu koristiti nove tehnologije. Prije 20 godina kod nas laparoskopna hirurgija nije bila ni u povojima, danas neinvanzivne metode dominiraju u hirurgiji. Da smo mi u AKAZ-u prije 15-tak godina u akreditacijske standarde staviti da se svaki zdravstveni profesionalac mora znati služiti kompjuterom niti jedna zdravstvena ustanova u BiH to ne bi mogla ispuniti. Danas bi taj zahtjev bio opsolentan jer ko se ne zna služiti kompjuterom kao da je nepismen.

Kao jedno od bitnih rješenja za skoriju budućnost spominje se i stimulatívno finansiranje u zdravstvu o čemu je bilo govora na okruglom stolu koji ste organizovali na "Danima kvaliteta 2018.". Koliko takvo finansiranje ide u korist kvaliteta?

Mi smo kao Agencija vrlo zainteresirani za sti-

mulativno finansiranje jer ovakav vid finansiranja zasigurno poboljšava kvalitet zdravstvene zaštite što je naš glavni zadatak i cilj. Rekao bih da je ključni zaključak da je stimulatívno finansiranje potrebno i da bi to zdravstveni profesionalci objeručke dočekali, ali i da je za definiranje parametara neophodno uključiti ključne aktere u sistemu.

Više puta ste isticali da nema reforme zdravstvenog sektora bez reforme finansiranja zdravstvene zaštite. Koja su tri ključna preduslova za kvalitetnu reformu finansiranja?

Prije svega ova ideja mora da sazrije i mora postojati politička volja. Ovdje ne mislim samo na političare – zdravstvene autoritete, nego i na ključne aktere u sistemu zdravstvene zaštite: od zdravstvenih radnika, preko zavoda zdravstvenog osiguranja, javnog zdravstva, fakulteta, zdravstvenih menadžera do pacijenata, korisnika zdravstvene usluge. Zatim, potrebno je obezbijediti infrastrukturu za praćenje rezultata rada kao što su informatička oprema, softveri te dobru Internet vezu i funkcionalnu mrežu. Također, neophodno je definirati pouzdane, efikasne i pravedne kriterije na osnovu kojih bi se pratio rad medicinskog osoblja i odredila naknada za rad, odnosno dobijala plaća.

AKAZ se našao i među 42 agencije, a BiH među tek 30-ak zemalja u svijetu koje imaju

ovu akreditaciju i to za Standarde za primarnu zdravstvenu zaštitu. Šta ova akreditacija znači za AKAZ, a šta za zdravstvo i pacijente?

To je međunarodna verifikacija i potvrda dobrog i kvalitetnog rada AKAZ-a. Veliko priznanje za nas u Agenciji, ali i za naše kolegice i kolege koji ove standarde primjenjuju u svakodnevnoj praksi. Da bi se zaslužila akreditacija potrebno je imati standarde razvijene u skladu sa ISQua principima. Jedan od najvažnijih je primjenjivost te zbog toga s ponosom ističemo da je ovo međunarodno priznanje zasluga svih nas. Bez naših suradnika, zdravstvenih profesionalaca AKAZ ne bi bio ono što je danas, a slobodno mogu reći da smo lideri u regionu jer mi smo jedina Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova na Zapadnom Balkanu sa ovim priznanjem. Najvažniji princip koji ocjenjivači ISQua ocjenjuju je da su usluge koje definiraju akreditacijski standardi usmjerene na pacijente/korisnike usluga, odnosno da su pacijenti u fokusu, a akreditacija standarda je potvrda da će pacijenti dobiti najbolje ukoliko zdravstveni radnici u praksi primjenjuju naše standarde.

Koliko je bilo bitno da se i šira javnost upozna s onim što AKAZ radi?

Jako puno pažnje posvećujemo informiranju javnosti, naročito kolegica i kolega koji su dio zdravstvenog sistema. Zbog toga mi je izuzetno



važno da imamo kvalitetnu web stranicu, uvijek up-to-date s mnoštvom, ne samo publikacija, priručnika i drugih korisnih dokumenata koji zdravstveni profesionalci mogu iskoristiti, već i da redovno publiciramo vijesti o našim aktivnostima. Nisam jednom čuo da mi koordinator kvaliteta kaže da je prvo što uradi kada dođe ujutro na posao, upali kompjuter i pogleda šta je novo u AKAZ-u. Pored www.akaz.ba vrlo smo aktivni i na Facebooku, imamo skoro 6.000 sljedbenika što je za nas izuzetan broj imajući u vidu da je ukupno svega 27.000 zdravstvenih radnika u

FBiH. Mislim da smo jedna od rijetkih federalnih institucija koja ima i svoj Youtube channel, a broj kolega i kolegica koje nas prati šta radimo kontinuirano raste.

Kako vidite AKAZ u budućnosti?

Moja je želja da vidim da je AKAZ uspio da napravi vidljiva poboljšanja u radu zdravstvenih ustanova u cijeloj FBiH, odnosno da i pacijenti i zdravstveni radnici kažu: „Danas je bolje nego što je bilo jučer“. Zatim, volio bih da se nametnemo kao lider u ovoj oblasti u regionu i da ostvarimo suradnju po pitanju realizacije EU projekata i sl. i da nas prepoznaju u cijelom svijetu kao vjerodostojnu Agenciju gdje se radi

kvalitetno na visokom nivou i da smo ravni najboljim. Također, mislim da je neophodno proširiti djelovanje AKAZ-a i na socijalni sektor i kao što to imamo sada u zdravstvu, uvesti obaveznu certifikaciju za staračke domove, zavode za zbrinjavanje mentalno invalidnih lica, centre za zdravo starenje, pa čak i fitness centre i sve druge ustanove gdje se pruža neka vrsta zdravstvene usluge. Nastavljamo punom parom i sa našim redovnim aktivnostima kao što su obuka i edukacija zdravstvenih profesionalaca, facilitacija, akreditacija i certifikacija zdravstvenih ustanova kao i radom na praćenju indikatora sigurnosti i kvaliteta u bolnicama, domovima zdravlja i apotekama u FBiH.



Naslov publikacije: AKAZ-ovi ljudi i događaji

Glavni urednik: Ahmed Novo

Foto: Almir Panjeta i Edin Zuko

Design i DTP: Ljubomir Kravec

Izdavač: AKAZ - Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu u FBiH

Tiraž: 500 primjeraka

organizuje:

Dani kvaliteta u zdravstvu

Prvi stručni seminar za koordinateure kvaliteta u zdravstvu u Federaciji BiH



Raduje nas, učestvovali ste u našem prvom seminaru
i nadamo se da će biti i posljednjim
I za ovaj godinu
ako je to potrebno
Dr. Mustafe Pintola
Predsjednik
AKAZ

19.12.2013. u 13h, Hotel Hollywood, Sarajevo


AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu Federaciji Bosne i Hercegovine
Organizuje:

DANE KVALITETA

II stručni seminar za koordinateure kvaliteta u zdravstvu

15.-16.12.2014.
Hotel Hollywood, Sarajevo





DANI KVALITETA 2015.

III stručni seminar za koordinateure kvaliteta i menadžere u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

17.12.2015. Hotel Hollywood, Sarajevo



Tražite od Vaše zdravstvene ustanove da ispuni standarde sigurnosti i kvaliteta!

Partneri:




AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine
organizuje:

IV stručni seminar za koordinateure kvaliteta i zdravstvene profesionalce u Federaciji Bosne i Hercegovine



DANI KVALITETA 2016.

Hotel Hollywood
15.-16.12.2016.

Partneri:




AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine
organizuje:

V stručni seminar za koordinateure kvaliteta, ovlaštene ocjenjivače kvaliteta i zdravstvene menadžere u Federaciji Bosne i Hercegovine

DANI KVALITETA U ZDRAVSTVU 2017.

Saradnja u fokusu: Zajedno do kvalitetnijeg zdravstva na međunarodnom, regionalnom i lokalnom nivou!

Sarajevo, 14.-15.12.2017.



Partneri:



DANI KVALITETA U ZDRAVSTVU '18

„BiH u EU: Kvalitetom u društvu najboljih“

Šesti stručni seminar za koordinateure i ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente



Partneri:



AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo
www.akaz.ba, akaz@akaz.ba