



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

standardi za **centre  
mentalnog  
zdravlja** 2016

STANDARDI SIGURNOSTI I KVALITETA ZA  
PRIMARNU ZDRAVSTVENU ZAŠTITU



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

# **STANDARDI ZA CENTRE MENTALNOG ZDRAVLJA**

AKAZ, 2016. godine

# Standardi za centre mentalnog zdravlja Verzija 2016.

## Urednici:

Zoran Riđanović i Ahmed Novo, AKAZ

## Radna grupa za reviziju standarda za centre za mentalno zdravlje:

Prim. dr. Goran Čerkez, specijalista socijalne medicine, Federalno ministarstvo  
zdravstva

Ljubica Ćuk, mag.sestrinstva, CMZ Livno

Dr. Amra Delić, specijalista neuropsihijatar

Vahid Đulović, MyRight – Empowers people with disabilities

Meliha Hrustić, diplomirana medicinska sestra, JZNU DZ Tuzla, CMZ Tuzla

Biljana Kurtović, specijalista neuropsihijatar, subspecijalista kliničke psihijatrije,  
J.U. Psihijatrijska bolnica KS

Dr. Lejla Mačković, menadžer kvaliteta, JZNU DZ Tuzla

Nataša Maros, MyRight – Empowers people with disabilities

Prim. dr. Fadila Filipović-Mehmedbašić, specijalista neuropsihijatar, Eurofarm  
poliklinika

Jasminka Proho, MyRight – Empowers people with disabilities

Suada Sofić, diplomirani socijalni radnik, JUDZKS CMZ Novi Grad,

Mr.sci.dr.med. Siniša Stević, direktor ASKVA

Klementina Nuk Vuković, diplomirani psiholog, CMZ Vitez

Fikret Zuko, MyRight – Empowers people with disabilities

Izdaje: AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH  
Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo, BiH  
tel.: 387 33 771-870, fax: 387 33 771-880,  
email: akaz@akaz.ba, www.akaz.ba



Ova publikacija je štampana uz finansijsku podršku Light for the World, Austijske razvojne agencije i Švedske agencije za međunarodni razvoj koja finansira rad MyRight.

## Copyright © 2016 AKAZ

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo AKAZ-a (Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH). Namijenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati, ali samo u originalnom obliku, bez ikakvih izmjena, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava AKAZ-a, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.

## UVOD

Standardi za Centre za mentalno zdravlje su druga, revidirana verzija standarda objavljenih 2013. godine. Standardi obuhvataju pet poglavlja, a u ovoj verziji su uvedene novine po pitanju razvrstavanja kriterija na sertifikacijske (obavezne) i akreditacijske (dobrovoljne). Ispod svake bročane oznake pojedinog kriterija se nalazi i oznaka „S“ ili „A“ označavajući na taj način da li se radi o sertifikacijskom ili kriteriju sigurnosti, odnosno akreditacijskom ili kriteriju kvaliteta (Slika 1).

### Standard 8: Osiguranje i poboljšanje kvaliteta, sigurnosti usluga i bezbjednosti osoblja i korisnika

Centar za mentalno zdravlje provodi aktivnosti na kontinuiranom unapređenju svojih usluga u pogledu kvaliteta, sigurnosti (*safety*) i bezbjednosti (*security*).

Pravo na informacije				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.13</b> <b>S</b>	Osoblje CMZ poznato je sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10).	<i>Poznavanje Zakona posebno se odnosi na poznavanje članova 8, 9. i 11. koji regulišu pitanja informisanja pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika</i>	— Intervju sa članovima tima.	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 8.-15.</i>
<b>3.14</b> <b>A</b>	CMZ informiše pacijente, članove porodice i njihove zakonske zastupnike i druge korisnike o raspoloživim uslugama unutar CMZ, kao i o drugim dostupnim resursima u zajednici, uključujući i informacije o najčešćim mentalnim problemima i načinima njihovog tretmana.	<i>Leci, brošure i posteri sadrže informacije o dostupnim uslugama u CMZ, drugim zdravstvenim i socijalnim ustanovama, korisničkim udruženjima i sl. te o najčešćim mentalnim poremećajima i oboljenjima i načinima njihovog liječenja.</i>	— Opservacija ocjenjivača na koji način osoblje CMZ koristi zdravstveno-promotivne materijale kada pacijente i zakonske zastupnike informiše. odgovarajuće zdravstveno-promotivne materijale za pacijente i druge korisnike. — Uvid u informativni materijal.	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 2. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 8.-15. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 36. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 40. st. 1.</i>

Slika 1. Primjer formata standarda i kriterija

Kao što se vidi sa slike, ispod naziva poglavlja nalazi se izjava standarda ispod koje ima pet kolona, od kojih prva označava broj standarda/kriterija, a zatim slijede redom – izjava standarda/kriterija, uputstvo za primjenu odnosno ispunjenje istog, dokazi za ocjenu (samoocjenu i vanjsku ocjenu) te pravni osnov za taj standard/kriterij, uz navedenu legislativu ili neku drugu literaturu koje su pobrojane na kraju dokumenta u Listi referenci.

## Tehnički aspekti bodovanja

Svaki standard ima pripadajuće kriterije različite brojnosti, pomoću kojih se ocjenjuje ispunjenost. Kriteriji su podijeljeni na „A“, čime se označavaju akreditacijski kriteriji i „S“, čime se označavaju sertifikacijski kriteriji ili optimalni kriteriji sigurnosti. Od 10 standarda i 110 kriterija, 62 kriterija se odnose na sertifikaciju, a 49 njih na akreditaciju. Bodovni sistem za sertifikaciju je 1 - 0; 1 = potpuno ispunjen kriterij (P) i 0 = neispunjen kriterij (N). Bodovni sistem za akreditaciju je 2 – 1 - 0, tj. 2 = potpuno ispunjen kriterij (P); 1 = djelomično ispunjen kriterij (D) i 0 = neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava kriterij koji nije primjenjiv.

Pet poglavlja u ovoj verziji standarda se dijeli na slijedeće:

I dio <i>Menadžment</i>	2 standarda,
II dio <i>Usluge centra za mentalno zdravlje</i>	4 standarda,
III dio <i>Evidencije</i>	1 standard,
IV dio <i>Kvalitet i sigurnost zaštite mentalnog zdravlja</i>	1 standard,
V dio <i>Fizički faktori</i>	2 standarda.

Zakonodavac je predvidio da je sertifikacija zdravstvenih ustanova zakonski obavezna i odnosi se na sigurnost pružanja usluga (sigurne zdravstvene usluge, sigurno radno okruženje i sigurnost zdravstvenih radnika odnosno saradnika u zdravstvenoj ustanovi). Zahtijeva se od centra za mentalno zdravlje da ove kriterije ispuni 100%. Nasuprot tome akreditacija predstavlja kvalitet pružanja zdravstvenih usluga odnosno predstavlja nadogradnju na sertifikaciju, i ove kriterije je potrebno ispuniti minimalno u obimu 80% da bi se stekli preduslovi za akreditiranje centra za mentalno zdravlje.

# SADRŽAJ

UVOD.....	5
PRVO POGLAVLJE: MENADŽMENT .....	9
Standard 1: Upravljanje centrom za mentalno zdravlje .....	11
Upravljanje, rukovođenje, stručnost osoblja i edukacija.....	11
Multidisciplinarni timski rad .....	14
Strateški plan i godišnje akciono planiranje .....	15
Alokacija resursa .....	17
Podaci i informacije .....	18
Standard 2: Saradnja, koordinacija i integracija usluga .....	19
Osnovni aranžmani .....	19
Koordinacija usluga na nivou lokalne zajednice i saradnja.....	22
Saradnja s matičnim domom zdravlja i porodičnom/obiteljskom medicinom.....	23
Saradnja sa Centrom za socijalni rad (CSR).....	24
Saradnja sa lokalnom bolnicom.....	25
Saradnja sa drugim ustanovam, organizacijama i sektorima .....	26
DRUGO POGLAVLJE: USLUGE CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE.....	27
Standard 3: Prava pacijenta .....	28
Osnovni aranžmani .....	28
Pravo na dostupnost zaštite .....	31
Pravo na informacije.....	36
Pravo na obavještenje u postupku liječenja i informirani pristanak .....	38
Kriterij .....	38
Izjava .....	38
Uputstvo .....	38
Dokazi za ocjenu .....	38
Pravni osnov.....	38
Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju .....	40
Pravo na pristanak ili odbijanje učešća u istraživačkim projektima .....	41
Pravo na privatnost i povjerljivost.....	42
Pravo na безусловnu hitnu pomoć .....	44
Praćenje zaštite prava pacijenata u CMZ.....	45
Standard 4: Učešće pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika u aktivnostima CMZ-a .....	46
Politika i procedure.....	46
Redukcija stigme (antistigma kampanje) i socijalna inkluzija korisnika usluga mentalnog zdravlja .....	48
Socijalne, kulturne i marginalne grupe .....	49
Standard 5: Kliničke usluge .....	51

Prvi kontakt i klinički pregled.....	51
Tretman i podrška.....	57
Standard 6: Promocija mentalnog zdravlja, prevencija mentalnih oboljenja, onesposobljenja i invaliditeta .....	60
Promocija i prevencija .....	60
<b>TREĆE POGLAVLJE: EVIDENCIJE .....</b>	<b>65</b>
Standard 7: Medicinska dokumentacija.....	67
Osnovna dokumentacija.....	67
Plan zaštite.....	69
Evaluacija terapijskog efekta .....	70
Promotivno – preventivni rad.....	71
Sistem upućivanja pacijenata (referalni sistem).....	72
Registri.....	73
Zaštita podataka i održavanje povjerljivosti.....	74
<b>ČETVRTO POGLAVLJE: KVALITET I SIGURNOST ZAŠTITE MENTALNOG ZDRAVLJA .....</b>	<b>75</b>
Standard 8: Osiguranje i poboljšanje kvaliteta, sigurnosti usluga i bezbjednosti osoblja i korisnika.....	77
Osnovni aranžmani za evaluaciju izvedbe i kontinuirano poboljšanje kvaliteta ...	77
Klinička revizija .....	79
Indikatori, mjerenje procesa i ishoda zaštite.....	81
Sigurnost i bezbjednost zaštite.....	82
<b>PETO POGLAVLJE: FIZIČKI FAKTORI .....</b>	<b>85</b>
Standard 9: Prostorije centra za mentalno zdravlje .....	87
Prostorije .....	87
Standard 10: Oprema centra za mentalno zdravlje.....	91
Oprema.....	91
<b>PREGLED PLANOVA, POLITIKA I PROCEDURA .....</b>	<b>94</b>
Strateški, akcioni i drugi planovi:.....	94
Politike i procedure: .....	95



## **PRVO POGLAVLJE: MENADŽMENT**



## Standard 1: Upravljanje centrom za mentalno zdravlje

Centrom za mentalno zdravlje (CMZ) upravlja se učinkovito i efikasno a sve osoblje ima odgovarajuće kvalifikacije i stručno se usavršava.

Upravljanje, rukovođenje, stručnost osoblja i edukacija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
1.1 S	CMZ-om upravlja i rukovodi imenovani voditelj tima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Voditelj tima je specijalista neuropsihijatar/psihijatar, koji ima odgovarajuću edukaciju iz mentalnog zdravlja u zajednici ili to može biti liječnik drugog usmjerenja s iskustvom od 5 godina rada u CMZ, dodatnom edukacijom iz mentalnog zdravlja i edukacijom iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci.</li> <li>Ukoliko CMZ nema stalno zaposlenu osobu koja odgovara kvalifikacijama za voditelja tima, onda se radi poštovanja propisa imenuje druga stalno zaposlena osoba na mjesto administrativnog/logističkog voditelja tima, dok voditelj tima po pitanju struke i stručnih pitanja biva izabran po kriterijima iz prvog dijela ovog uputstva koji ne mora biti stalni zaposlenik CMZ.</li> <li>Administrativni/logistički voditelj tima CMZ može biti psiholog, socijalni radnik i diplomirana medicinska sestra koji ima odgovarajuću edukaciju iz mentalnog zdravlja u zajednici i edukaciju iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci.</li> <li>Odgovarajuća edukacija podrazumijeva edukaciju iz mentalnog zdravlja u zajednici može biti interna ili eksterna, dok edukacija iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci mora biti eksterna.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opservacija ocjenjivača</li> <li>Intervju sa članovima tima</li> <li>Uvid u diploma, uvjerenje o položenom stručnom i specijalističkom ispitu, licenca nadležne komore, sertifikat o završenom stručnom usavršavanju iz zaštite mentalnog zdravlja u zajednici, sertifikati iz edukacije iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci te rješenje o imenovanju</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34. st. 4. i st. 5., čl. 55. st. 1. tč. 1., čl. 88. st. 3., čl. 141. st. 2., čl. 151. st. 1. i 2.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 10., čl. 19., čl. 25. st. 1. i 2.</p> <p>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 22. st. 1., čl.24., čl. 32. st. 1 i 2., čl. 33. st. 1., čl. 34. st.1.</p> <p>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 30.</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>1.2</b> <b>S</b>	CMZ u pogledu kadra čini educirano osoblje iz neuropsihijatrije i mentalnog zdravlja u zajednici i zloupotrebe psihoaktivnih supstanci, i to jedan (1) specijalista neuropsihijatar/psihijatar, jedan (1) socijalni radnik, dva (2) diplomirana psihologa, jedna (1) diplomirana medicinska sestra, dvije (2) medicinske sestre srednje stručne spreme i jedan (1) radni terapeut (koji čine najmanje jedan (1) multidisciplinarni tim).	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Sve osoblje ima odgovarajuću stručnu kvalifikaciju i učestvuje u programima kontinuiranog stručnog usavršavanja o čemu se vodi evidencija.</i></li> <li><i>Edukacija iz mentalnog zdravlja u zajednici i kontinuirano stručno usavršavanje mogu biti interni ili eksterni i o tome se vodi evidencija.</i></li> <li><i>Edukacija iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci je eksterna.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju i evidenciju o kontinuiranom stručnom usavršavanju, obuci iz mentalnog zdravlja u zajednici i oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34. st. 4. i st. 5., čl. 55. st. 1. tč. 1., čl. 88. st. 3., čl. 141. st. 2., čl. 151. st. 1. i 2.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 10., čl. 19. Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 22. st. 1, čl. 32. st. 1 i 2., čl. 33. st. 1., čl. 34. st.1.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 45.</i></p>
<b>1.3</b> <b>A</b>	U programe interne edukacije uvršteno je korištenje politika, procedura, kliničkih vodiča i prakse nediskriminacije.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Programi interne edukacije sadrže nastavne jedinice koje se odnose na operativne politike i procedure, medicinu zasnovana na dokazima, kliničke vodiče i kliničke puteve te politiku nediskriminacije pacijenata o čemu se vodi uredna evidencija.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregled programa interne obuke i evidencije prisustvovanja obuci</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 141. st. 2., čl. 151. st. 1. i 2.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 25. st. 1. i 2.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 27. st. 1.-3., čl. 28. st. 1.-3.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 32.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 53.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>1.4</b> <b>A</b>	Osoblje CMZ-a je obučeno i ima program godišnje ažurirane edukacije iz menadžmenta agresivnog ponašanja i tehnika neutralizacije takvih situacija.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Obuci podliježu bez izuzetka osoblje CMZ-a.</i></li> <li>2. <i>Edukacija može biti interna ili eksterna i prisustvovanje obuci se evidentira.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokaze o završenoj obuci iz menadžmenta agresivnog ponašanja pacijenata i tehnika neutralizacije te evidenciju prisustva obuci</li> </ul>	
<b>1.5</b> <b>S</b>	Sve novozaposleno osoblje prema proceduri prolazi period uvođenja u rad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Proces uvođenja u rad obuhvata i upoznavanje novozaposlenih sa politikom i strategijom mentalnog zdravlja, legislativom i akreditacijskim standardima za CMZ.</i></li> <li>2. <i>Postoji procedura uvođenja u rad novih zaposlenika</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregled procesa uvođenja u rad svih novozaposlenih u posljednje tri godine. Uvid u proceduru i obrazac o provedenom procesu uvođenja u rad</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 142. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primalstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 20. st.1., čl. 35. st.1. tč. 20. i 21.</i></p> <p><i>Pravilnik o pripravnničkom stažu i stručnom ispitu („SN FBiH“, broj 6/11) čl. 2.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 45. i 53.</i></p>
<b>1.6</b> <b>A</b>	CMZ organizuje povremene posjete osoblja drugih CMZ-a i obratno, radi uvida u rad i razmjenu dobre prakse.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Kolegijalne posjete organizuju se najmanje dva puta godišnje i o čemu postoji poseban izvještaj</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u izvještaje CMZ o kolegijalnim posjetama ili zapise u svesci sastanaka</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 5., čl. 8., čl. 25. st. 1. tč. 4. i 5.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 45. i 53.</i></p>

Multidisciplinarni timski rad				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
1.7 A	Organizaciona struktura CMZ odražava multidisciplinarni pristup planiranju, implementaciji i evaluaciji zaštite mentalnog zdravlja unutar CMZ i u tu svrhu se organizuju zajednički programi edukacije radi unapređenja rada multidisciplinarnih timova.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Postoje zajednički programi edukacije za multidisciplinarne timove koja obuhvata zajedničke stručne teme radi razumijevanja zajedničkih pitanja i uloga u radnim timovima.</i></li> <li>2. <i>Edukacija obuhvata zajedničko planiranje, implementaciju i evaluaciju zaštite mentalnog zdravlja i prisustvovanje obuci se evidentira.</i></li> <li>3. <i>CMZ vodi registar pacijenata koji su obrađeni i tretirani timski u punom obimu.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Izveštaji ili zapisi sa sastanaka koji su organizirani u svrhu edukacije za unapređenje rada multidisciplinarnih timova za zdravstvene radnike koji pružaju usluge pacijentima; pregledati i sadržaj obuke i evidenciju prisustva obuci</li> <li>- Uvid u registar za timski tretman pacijenata, kao što su: hronična duševna oboljenja, bolesti ovisnosti, mentalni poremećaji kod djece i mladih, djeca ometena u psihofizičkom razvoju, itd.</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 22., čl 23., čl. 25. st. 1. tč. 2. i 3., čl 26. st. 1.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 43. i 53.</i></p>

## Strateški plan i godišnje akciono planiranje

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
1.8 S	CMZ razvija sopstveni strateški plan koji je dio sveukupnog strateškog plana kantona, odnosno doma zdravlja kojem pripada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Strateški plan je datiran i dokumentiran.</i></li> <li>2. <i>Strateški plan se razvija kroz proces konsultacija sa zaposlenima, korisnicima i drugim davaocima usluga s kojima CMZ sarađuje u lokalnoj zajednici.</i></li> <li>3. <i>Strateški plan treba da obuhvati:</i></li> <li>4. <i>misiju i viziju CMZ;</i></li> <li>5. <i>kratak pregled aktivnosti CMZ i strateški cilj u redukciji stigme;</i></li> <li>6. <i>poštivanje prava pacijenata;</i></li> <li>7. <i>analizu potreba zajednice i korisnika;</i></li> <li>8. <i>potencijalne doprinose drugih organizacija i institucija u promociji mentalnog zdravlja;</i></li> <li>9. <i>edukacijske aktivnosti CMZ po školama, centrima za poduku odraslih i unutar zajednice;</i></li> <li>10. <i>plan unapređenja kvaliteta;</i></li> <li>11. <i>plan evaluacije pružanja usluga prema izmjerenim procesima i ishodima zaštite;</i></li> <li>12. <i>plan za uključivanje pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika u rad CMZ;</i></li> <li>13. <i>plan podrške i jačanja korisničkih inicijativa kroz udruženja korisnika usluga mentalnog zdravlja;</i></li> <li>14. <i>plan edukacije i edukacije za unapređenje znanja i vještina osoblja;</i></li> <li>15. <i>relevantne finansijske informacije;</i></li> <li>16. <i>Strateški plan je konzistentan sa politikom i strategijom mentalnog zdravlja u Federaciji BiH.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Strateški plan koji je datiran i nije stariji od tri godine, odnosno da je nakon isteka od tri godine revidiran</li> <li>- Uvid u dokaze o multidisciplinarnom i višeaekterskom razvoju strateškog plana (pregled dokumentacije koja se odnosi na razvoj strateškog plana) i elementima plana navedenim u uputstvu</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 13. st. 1. tč. 8. i 11., čl. 14. st.2., čl. 88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 25. st. 3., čl. 41.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 27.</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl 39. st. 1. tč. b), čl. 52. st. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. st. 3., čl. 10., čl. 23. st. 1. tč. 6., čl. 25. st. 1. tč. 6. i 9., čl. 26. st.2. tč. 1, čl. 27. st. 1. tč. 2., čl. 28. st. 1. tč. 2., čl. 29. st. 1. tč. 4., čl. 30. st. 1. tč. 1., čl. 31. st. 2. tč. 1., čl. 32. st. 3.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012-2020).</i></p>

Kriterij	Izjava	Indikator ispunjenosti kriterija	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>1.9</b> <b>S</b>	CMZ na temelju strateškog plana formuliše godišnje akcione planove: godišnji plan rada, koji je sastavni dio godišnjeg plana rada doma zdravlja, godišnji plan stručnog usavršavanja, godišnji plan poboljšanja kvaliteta, godišnji plan evaluacije pružanja usluga prema izmjerenim procesima i ishodima zaštite, godišnji plan za uključivanje pacijenata, članova porodica i zakonskih zastupnika u rad CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Godišnji akcioni planovi treba da sadrže vremenski okvir, odgovornosti CMZ ili zaposlenika i ciljeve implementacije te provjere kvaliteta pruženih kliničkih usluga (Kliničke revizije i indikatori kvaliteta).</i></li> <li><i>Iz akcionih planova proističu operativne politike i procedure koje podliježu trogodišnjoj reviziji.</i></li> </ol>	- Uvid u: Godišnji plan rada, Godišnji rad stručnog Usavršavanja, Godišnji plan poboljšanja kvaliteta, Godišnji plan uključivanja pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika u rad CMZ i Godišnji plan provjere kvaliteta pruženih kliničkih usluga	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 10.</i>



Alokacija resursa				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
1.10 A	Resursi se alociraju u skladu sa usvojenim standardima i normativima za CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Alokacija resursa vrši se u skladu sa usvojenim standardima i normativima za CMZ te preporukama i zahtjevima nacionalne politike i strategije mentalnog zdravlja.</i></li> <li>2. <i>Alokaciju resursa trebalo bi vršiti s ciljem da se odgovori potrebama i zahtjevima populacije u lokalnoj zajednici i potrebama i potražnji korisnika u promjenljivom okruženju.</i></li> </ol>	- Uvid u Izvještaj o ostvarenim uslugama	<p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH (Plava knjiga 2014), Federalno Ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo, str. 25.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 46.</i></p>

## Podaci i informacije

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
1.11 <b>S</b>	CMZ organizuje prikupljanje relevantnih podataka s ciljem osiguranja minimalnog skupa podataka za mentalno zdravlje radi monitoringa, evaluacije rada centra, praćenja stanja u oblasti mentalnog zdravlja koji CMZ pokriva, za procese planiranja kao i za međunarodno izvještavanje (ATLAS).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Prikupljanje podataka odnosi se na:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>poštivanje prava pacijenata; (3.26)</i></li> <li>- <i>kliničke usluge;</i></li> <li>- <i>promociju mentalnog zdravlja;</i></li> <li>- <i>edukaciju i edukaciju osoblja;</i></li> <li>- <i>poboljšanje kvaliteta i sigurnosti usluga.</i></li> </ul> </li> <li>2. <i>Podaci su pouzdani, validni i neprekidno se prikupljaju radi izvještavanja menadžmenta, osoblja, zavoda zdravstvenog osiguranja i lokalne zajednice.</i></li> <li>3. <i>Podaci služe za izračunavanje propisanih indikatora kvaliteta.</i></li> <li>4. <i>Podaci služe za kliničke revizije i unapređenje usluga mentalnog zdravlja.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Izvještaj o provedenoj anketi zadovoljstva pacijenata, Izvještaj o obavljenim kliničkim uslugama, Izvještaj o provedenim promotivnim aktivnostima, Izvještaj o poboljšanju kvaliteta i indikatore izvedbe</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05 i 52/11), čl. 7. st. 2., čl. 10. st.2. tč. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 63. st. 2. tč. 3.</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 58. st. 2., čl. 59. st. 2.</i></p> <p><i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i></p>
1.12 <b>S</b>	CMZ vodi <b>registre</b> iz grupe težih mentalnih oboljenja i bolesti ovisnosti vodeći računa da su ovi pacijenti obrađeni i somatski.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Svi pacijenti iz ove grupe oboljenja treba da budu obrađeni somatski.</i></li> <li>2. <i>Somatske preglede CMZ osigurava u saradnji sa drugim službama primarne zdravstvene zaštite (porodična/obiteljska medicina i dr.).</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u registre i medicinsku dokumentaciju</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 2. st. 1., tč. 4., čl. 15. st. 4.</i></p>

## Standard 2: Saradnja, koordinacija i integracija usluga

CMZ pruža koordinirane usluge korisnicima radi osiguranja kontinuiteta zaštite, saradnje i integracije. U tom smislu, CMZ razvija i unapređuje povezanost s drugim davaocima usluga i drugim sektorima na lokalnom, regionalnom i državnom nivou radi ostvarenja koordinirane specijalističke zaštite mentalnog zdravlja u zajednici.

Osnovni aranžmani				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>2.1</b> <b>S</b>	Usluge su koordinirane na nivou zajednice.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usluge i programi CMZ, poput liječenja i rehabilitacije pacijenata, intervencije u krizama, podrške osobama s invaliditetom, promocije mentalnog zdravlja, tretmana u bolnici, razvojnih programa, se obavljaju koordinirano s ciljem postizanja integracije usluga.</li> <li>2. Načini saradnje i koordinacije s drugim organizacijama i programima u svrhu uspješnijeg liječenja, rehabilitacije, resocijalizacije i poboljšanja kontinuiteta zajedničkog praćenja pacijenata sa mentalnim poremećajima i oboljenjima su detaljno opisani.</li> <li>3. CMZ raspolaže sa recentnim pisanim informacijama o raspoloživim resursima u zajednici, korisničkim udruženjima i drugi alternativni servisi, koji su navedeni na oglasnoj ploči.</li> <li>4. Osoblje CMZ poznaje sve raspoložive resurse za zaštitu mentalnog zdravlja u zajednici.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (osoblje je upoznato sa raspoloživim resursima u zajednici, rasponom usluga i raspolaže odgovarajućim adresama i kontakt telefonima)</li> <li>- Uvid u listu listu usluga koje pruža i programa u kojima učestvuje s opisom načina saradnje i koordinacije s drugim organizacijama i programima radi uspješnijeg liječenja, rehabilitacije, resocijalizacije i poboljšanja kontinuiteta zajedničkog praćenja pacijenata sa mentalnim poremećajima i oboljenjima, pisane informacije o raspoloživim resursima u zajednici i Izvještaj o provedenim promotivnim aktivnostima</li> <li>- Uvid u Izvještaj o provedenim promotivnim aktivnostima, Politiku o načinu saradnje i koordinacije s drugim organizacijama</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 84. st.3., čl. 88. st. 2.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 8.</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 13.</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 56. st.2., tč. 15.</p> <p>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 5., čl. 8., čl. 25. st. 1. tč. 4, 5. i 7., čl. 28. st. 1. tč. 6., 8. i 9., .</p> <p>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 11., 30.-33.</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>2.2</b> <b>A</b>	CMZ ima dokumentirane <b>politike i procedure</b> koje regulišu sva pitanja koordinacije u prostoru i vremenu i koje promoviraju saradnju i kontinuitet zaštite kroz različite organizacione cjeline doma zdravlja, CMZ, druge organizacije i programe.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Pitanje kontinuiteta zaštite odnosi se na sve raspoložive tretmane pacijenta u jednom CMZ i na drugim mjestima, kao što su: bolnice, centar za socijalni rad (CSR), porodična/obiteljska medicina, privatne psihijatrijske ordinacije, relevantne agencije, nevladin sektor, itd.</i></li> <li><i>Postoje također opisane veze između različitih populacionih programa u dječijem, odraslom i staračkom dobu.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentirane politike i procedure koje regulišu pitanja koordinacije unutar CMZ i doma zdravlja i koordinacije s drugim organizacijama i programima</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8. st.2., čl. 9 st. 1. tč. 14.</i>
<b>2.3</b> <b>S</b>	CMZ ima <b>procedure za upućivanja</b> pacijenata na isti ili viši nivo zaštite i <b>procedure za preuzimanje</b> pacijenata sa viših nivoa.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Procedure se odnose na definisane indikacije za upućivanja i redovne revizije upućivanja i prijema na bolnički tretman (barem jednom godišnje) na zajedničkim i mješovitim sastancima, npr. s bolničkim osobljem.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u procedure za dobrovoljni pristanak, prisilnu hospitalizaciju i procedura o upućivanju pacijenata s mentalnim poremećajima i oboljenjima na isti i viši nivo zaštite procedure za preuzimanje i praćenje pacijenata sa viših nivoa</li> <li>- Uvid u revizije upućivanja (barem jedanput godišnje)</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 109. st. 1. i 2.</i>  <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 45. st.2.</i>  <i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 1., čl. 9 st. 1. tč. 4.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>2.4</b>  <b>S</b>	Protok pacijenata između pojedinih organizacionih i funkcionalnih cjelina unutar i izvan CMZ je nesmetan zahvaljujući imenovanoj osobi koja je za to zadužena.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Imenovana osoba za koordinaciju i kontakte sa korisnicima zadužena je za protok pacijenata između porodične/obiteljske medicine, CSR, bolnice, drugih sektora i CMZ i za vezu između akutnih i rehabilitacijskih programa, uključujući kako institucionalne tako i rehabilitacijske programe u okviru korisničkih udruženja koja provode takve programe.</i></li> <li><i>Postoji pisana odluka o imenovanju jedne osobe u CMZ zadužene za koordinaciju i postoje pisani dokazi o obavljanju i rezultatima koordinacije.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u odluku o imenovanju jedne osobe u CMZ zadužene za koordinaciju i pisane dokaze u vezi sa obavljanjem i rezultatima koordinacije</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 25 st. 1. tč. 1., 4., 5. i 7.</i>

Koordinacija usluga na nivou lokalne zajednice i saradnja				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
2.5 S	CMZ je <b>upoznat</b> sa radom zdravstvenih i ustanova socijalne zaštite u svom okruženju i s njima ima dokumentirane <b>protokole o saradnji</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Osoblje CMZ je poznato sa postojanjem i radom drugih zdravstvenih i ustanova socijalne zaštite u okruženju (dijagnostički centri, bolnice, drugi CMZ, CSR, socijalne komune, zaštićene kuće, timovi porodične/obiteljske medicine, zavodi za javno zdravstvo, itd.).</i></li> <li>2. <i>CMZ ima pisane protokole o saradnji sa institucijama i organizacijama s kojima najčešće saraduje.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (protokol o saradnji sa CMZ-om, školama, bolnicama, drugim organizacionim jedinicama u ustanovi, vladinim i nevladinim organizacijama)</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 2.</i>
2.6 A	Postoje <b>redovni sastanci</b> između osoblja CMZ i saradničkih organizacija radi osiguranja kontinuiteta zaštite, koordinacije s ciljem postizanja integracije usluga.	<i>CMZ i saradničke organizacije na temelju protokola o saradnji i uzajamnih potreba određuju vrstu, sadržaj i učestalost redovnih sastanaka (najmanje jednom u tri mjeseca). Sastanci kao oblik saradnje i koordinacije definišu se u okviru politike koordinacije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Politiku o načinu saradnje i koordinacije s drugim organizacijama i Protokol o suradnji</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka i svu dokumentaciju proisteklu iz odluka i smjernica utvrđenih na sastancima</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 2., čl. 25 st. 1. tč. 1., 4., 5. i 7.</i>

## Saradnja s matičnim domom zdravlja i porodičnom/obiteljskom medicinom

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
2.7 S	CMZ je dio primarne zdravstvene zaštite i promovira sveobuhvatnu zaštitu mentalnog zdravlja naročito u saradnji sa timovima porodične/obiteljske medicine.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Osoblje CMZ upoznato je s organizacijom, dijagnostičkim i terapijskim mogućnostima ostalih službi doma zdravlja, sarađuju s njima s ciljem rješavanja zdravstvenih potreba pacijenata CMZ.</i></li> <li>2. <i>Osoblje CMZ organizira redovne zajedničke sastanke sa timovima porodične/obiteljske medicine na svom području radi jasnog definisanja nadležnosti, planiranja brige za somatsko zdravlje korisnika usluga CMZ, razmjene mišljenja i podataka o pacijentima i uslovima u kojima žive, zajedničkih edukacijskih sesija, rješavanja tehničkih pitanja komunikacije i povratnih informacija te izrade zajedničkih protokola i vodiča, a sve s ciljem uspješnijeg liječenja, rehabilitacije, resocijalizacije i poboljšanja kontinuiteta zajedničkog praćenja pacijenata s mentalnim poremećajima i oboljenjima.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (Osoblje CMZ može opisati načine saradnje s drugim službama doma zdravlja i timovima porodične/obiteljske medicine)</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka, realizirane odluke, dokazima o zajedničkim naporima u praćenju pacijenata, edukacijske sesije, protokole i vodiče za tretman pacijenata sa mentalnim problemima, o načinima rješavanja pitanja komunikacija i međusobnog informisanja te tražanjem dokumentiranih dokaza o saradnji (npr. psihijatrijska mišljenja po zahtjevu tima porodične/obiteljske medicine i evidenciju o pisanim i telefonskim kontaktima)</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 1., čl. 25 st. 1. tč. 1. i 4.</i>

Saradnja sa Centrom za socijalni rad (CSR)				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
2.8  S	CMZ usko saraduje sa CSR.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Osoblje CMZ dobro je upoznato sa značajem i ulogom CSR u tretmanu pacijenata s mentalnim problemima, nadležnostima i rasponom usluga koje pruža.</i></li> <li>2. <i>Postoji protokol o saradnji između CMZ i CSR.</i></li> <li>3. <i>Postoje pisane procedure kako postupati u određenim stanjima i oboljenjima (upućivanje, tretman).</i></li> <li>4. <i>CMZ održava redovne sastanke sa CSR radi razmjene informacija i iskustava, zajedničkog praćenja pacijenata i planiranja zajedničkih edukacijskih sesija.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju: zapisnici sa sastanaka i svu dokumentaciju koja se odnosi na ne/realizirane dogovore i zaključke, usvojene procedure koje se odnose na upućivanja u CSR i zajednički tretman pacijenata te Protokol o saradnji</li> <li>- Intervju s osobljem (Ocjenjivači provjeravaju upućenost osoblja CMZ u rad, ulogu, značaj i nadležnosti CSR u liječenju pacijenata s mentalnim problemima)</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 2., čl. 25 st. 1. tč. 5. i 7.</i>



Saradnja sa lokalnom bolnicom				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
2.9 A	CMZ usko <b>sarađuje sa bolničkom ustanovom</b> odnosno bolničkim odjeljenjem koje se bavi liječenjem mentalnih oboljenja.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Osoblje CMZ upoznato je sa radom bolnice ili bolničkog odjeljenja koje liječi psihijatrijske bolesnike i rasponom usluga koje bolnica pruža.</i></li> <li>2. <i>Postoji protokol o saradnji između CMZ i lokalne bolnice.</i></li> <li>3. <i>Postoje pisane procedure i vodiči kako postupati u određenim stanjima i oboljenjima (upućivanje, tretman, preuzimanje i praćenje pacijenata nakon hospitalizacije).</i></li> <li>4. <i>CMZ vrši redovne audite saradnje sa bolnicom, pregleda upućivanja, tretmane i preuzimanje odnosno praćenje pacijenata nakon hospitalizacije.</i></li> <li>5. <i>CMZ održava redovne sastanke sa bolničkim odjeljenjem koje liječi pacijenta s mentalnim poremećajima i oboljenjima radi razmjene iskustava, razmjene podataka o pacijentima, planiranja zajedničkih stručnih i edukacijskih sesija, izrade zajedničkih procedura, protokola i vodiča, planiranja tehničke osnovice radi boljeg komuniciranja i informiranja (elektronska uvezanost, zajedničke baze podataka, odnosno registri).</i></li> <li>6. <i>CMZ uspostavlja i kontinuirano vodi registar o hospitalizacijama i rehospitalizacijama za svoje pacijente, uključujući i prisilne hospitalizacije. Registar (baza podataka) treba da sadrži najmanje: generalije, dijagnozu zbog koje je hospitaliziran, bolnicu i datum hospitalizacija i otpusta iz bolnice te datum kad su ovi podaci uvedeni u registar.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (Ocjenjivači provjeravaju upoznatost osoblja CMZ sa radom lokalne bolnice koja tretira psihijatrijske bolesnike)</li> <li>- Uvid u dokumentaciju: Protokol o saradnji, usvojene pisane procedure i vodiče koje se odnose na upućivanje, tretman i preuzimanje pacijenata nakon hospitalizacije, rezultate kliničke revizije koje se odnose na saradnju s bolnicom, upućivanje, tretmane, preuzimanje i praćenje pacijenata nakon hospitalizacije, zapisnici sa sastanaka i svu dokumentaciju koja se odnosi na (ne)realizirane dogovore i zaključke, izvještaji sa zajedničkih edukacijskih sesija i registar hospitalizacija i rehospitalizacija i provjera da li između CMZ i bolnice postoji odgovarajuća razmjena podataka radi vođenja registra</li> <li>- Opservacija elektronske uvezanosti: zajedničke baze podataka i registri</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBIH“, broj 73/11), čl. 8 st. 1., čl. 25 st. 1. tč. 1. i 4.</i>

## Saradnja sa drugim ustanovam, organizacijama i sektorima

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>2.10</b>  <b>A</b>	<p>CMZ je upoznat sa postojanjem i radom drugih ustanova koje su uključene u zaštitu mentalnog zdravlja, a iz oblasti zaštite djece, zaštite starijih osoba, zaštite osoba s invaliditetom, obrazovnih ustanova, policije, ustanova za zapošljavanje i stanovanje, nevladinog sektora, korisničkih udruženja, itd.</p> <p>CMZ ima Politiku borbe protiv stigme.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Postoje protokoli o saradnji između CMZ i drugih ustanova i organizacija odnosno drugih sektora uključujući i korisnička udruženja.</i></li> <li>2. <i>Protokolom se regulišu pitanja zajedničkih sastanaka radi unapređenja zaštite mentalnog zdravlja, organizacija seminara i prezentacija CMZ ustanovama drugih sektora, konkretna pomoć nevladinim organizacijama i obrnuto, organizacija radionica iz prevencije mentalnog zdravlja za nastavnike, pedagoge, djecu, njihove roditelje, negovatelje i sl.</i></li> <li>3. <i>Protokolom se reguliše upućivanje korisnika usluga u korisnička udruženja, bliska saradnja, konkretna pomoć i podrška te redovnost zajedničkih sastanaka i zajedničkih aktivnosti sa korisničkim udruženjima, s ciljem poboljšanja kvaliteta života, oporavka i povećanja nivoa socijalne inkluzije, kao i smanjenja stigme i diskriminacije usmjerene prema osoba sa mentalnim poremećajima i njihovim porodicama.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima i korisnicima – članovima korisničkih udruženja i članovima njihovih porodica</li> <li>- Uvid u dokumentaciju: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Politika o kontinuiranoj borbi protiv stigme,</li> <li>2. Protokol o saradnji sa korisničkim udruženjima, uključujući i udruženja korisnika sa težim mentalnim poremećajima prema kojima su stigma i diskriminacija najizraženije,</li> <li>3. Program intervencija socijalne inkluzije korisnika usluga mentalnog zdravlja,</li> <li>4. Zapisnici sa sastanaka i dokumentaciju koja se odnosi na (ne)realizirane dogovore i zaključke.</li> </ol> </li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 2., čl. 25 st. 1. tč. 5. i 7.</i></p>

## **DRUGO POGLAVLJE: USLUGE CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE**

### Standard 3: Prava pacijenta

CMZ priznaje i poštuje prava svakog pacijenta sa mentalnim poremećajima i oboljenjima u skladu sa Zakonom na način koji uvažava lično dostojanstvo i pravo na izbore i informacije.

Osnovni aranžmani				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
3.1 S	Osoblje CMZ poznaje i pridržava se važećih pravnih propisa iz oblasti mentalnog zdravlja.	<i>Ocjenjivači se kroz razgovor uvjeravaju da osoblje CMZ dobro poznaje odredbe ovih propisa relevantne za zdravstvenu zaštitu pacijenata iz oblasti mentalnog zdravlja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (osoblje CMZ dobro poznaje odredbe ovih zakona)</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (u CMZ postoje i osoblju tima su dostupni isprintani primjerci navedenih propisa)</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34., 84., 88. i 236. Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02). Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10). Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 22 st. 5.</i>
3.2 S	Prilikom prvog pregleda, pacijenti i zakonski zastupnici obavještavaju se usmeno o njihovim pravima i skreće im se pažnja na ključne pisane izvode iz Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata koji su u prostorima doma zdravlja postavljeni na vidno mjesto.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Usmeno obavještenje i uputa o pisanom izvodu iz Zakona mora se saopštiti pacijentu i drugim korisnicima razumljivim jezikom.</i></li> <li>2. <i>Usmeno obavještenje pacijentu se daje u trenutku kad je ovaj sposoban razumjeti pružene informacije.</i></li> <li>3. <i>Djeci koja mogu razumjeti, također se saopštavaju njihova prava u prisustvu roditelja ili zakonskog zastupnika.</i></li> <li>4. <i>CMZ ima informativni materijal i Registar informativnog materijala gdje su navedeni nazivi informativnih materijala, datum kada je napisan i ko je sudjelovao u njihovom kreiranju.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u informativni materijal i Registar informativnog materijala</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27. st. 2. tč. 2. i 3. Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02). Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 35. st. 1. i čl. 36. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. st. 1. t4. 4. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10). čl. 8. i 9. Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 22 st. 5.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.3</b> <b>S</b>	Prava pacijenata u vezi sa informiranosti iz prethodnog kriterija se poštuju, osim u situacijama kad pacijent zbog psihičkog stanja nema uvid u svoju bolest i potrebu liječenja te je zdravsteno stanje pacijenta takvo da ugrožava vlastito zdravlje ili život ili sigurnost drugih osoba.	<i>Ako se liječnički postupak provodi bez pristanka osobe sa duševnim smetnjama treba u mjeri, u kojoj je to moguće, objasniti toj osobi moguće postupke njezinog liječenja i uključiti tu osobu u planiranje njezinog liječenja</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02), čl. 9., čl. 11. st. 1. tč. 1. i 2.</i>
<b>3.4</b> <b>A</b>	Poštivanje prava pacijenata sa mentalnim poremećajima i oboljenjima jasno je istaknuto u strateškom planu CMZ, odnosno doma zdravlja i ugrađeno je u opise poslova osoblja CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Strateški plan doma zdravlja i CMZ sadrži klauzulu o poštivanju prava pacijenata sa mentalnim poremećajima i oboljenjima.</i></li> <li><i>Opisi poslova osoblja CMZ sadrže obaveznu klauzulu o poštivanju prava pacijenata sa mentalnim poremećajima i oboljenjima.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Strateški plan doma zdravlja i CMZ i opis poslova osoblja CMZ</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27. st. 2. tč. 2. i 3.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 35. st. 1. i čl. 36.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. st. 1. t4. 4.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 8. i 9.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 22 st. 5.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
3.5  S	CMZ ima lako pristupačnu, senzibilnu i fer proceduru za izjavljivanje i uručenje prigovora od strane pacijenata i korisnika koja sadrži i postupanje po prigovoru i načine rješavanja prigovora.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima dokumentiranu proceduru kojom je regulisan način prihvatanja sugestija i prigovora te načini postupanja po prigovoru i rješavanja prigovora koja je usvojena na nivou doma zdravlja.</i></li> <li>2. <i>Osoblje je upoznato sa postupkom prihvatanja i rješavanja prigovora pacijenata i zakonskih zastupnika.</i></li> <li>3. <i>CMZ podstiče pacijente i zakonske zastupnike da iznose svoja mišljenja, sugestije i prigovore na rad CMZ.</i></li> <li>4. <i>CMZ ima letke, postere ili brošure, istaknute na vidnim mjestima, u kojima se objašnjava postupak prihvatanja i rješavanja prigovora pacijenata i zakonskih zastupnika prilagođeni, sa tehnikama za gluhe , slijepe i slabovide osobe.</i></li> <li>5. <i>CMZ redovno analizira sugestije i prigovore na sastancima šireg tima i u vezi s tim donosi odgovarajuće zaključke i unapređuje svoju praksu.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Proceduru postupanja po žalbama, izvještaj, analiza i preporuke za postupanje u vezi sa žalbama, informativni materijal o načinu prihvatanja i postupanja po žalbama i zapisnike sa sastanaka i rezultate unapređenja prakse</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27. st. 2. tč. 15.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 6. tč. 15., čl. 9. st. 4. tč. 2. al. 1., čl. 41.-43. i 61.-64.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 9. st. 7.</i></p>

Pravo na dostupnost zaštite				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
3.6  S	CMZ osigurava i izjavljuje da pruža zdravstvenu zaštitu svojim korisnicima bez diskriminacije, bez obzira na njihovu dob, spol i spolnu orijentaciju, etničku pripadnost, kulturu, svjetonazor i vjerska uvjerenja, socijalno-ekonomski položaj, prethodne psihijatrijske dijagnoze, forenzički status i fizičko zdravstveno stanje i invaliditet.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Izjava o jednakom pristupu zaštiti u CMZ je dokumentirana (u sastavu misije CMZ) i javno objavljena.</i></li> <li>2. <i>Osoblje CMZ je upoznato sa nediskriminacijom po bilo kojem osnovu kad pacijent traži i zdravstvenu zaštitu u CMZ i za to postoji procedura.</i></li> <li>3. <i>Pacijenti ili zakonski zastupnici izjavljuju da se osoblje CMZ prema njima odnosi s poštovanjem.</i></li> <li>4. <i>CMZ anketira pacijente, a ocjenjivači će pregledati odgovore na pitanje iz anketnog upitnika – da li se osoblje CMZ prema pacijentima odnosi s poštovanjem. Najmanje 80% odgovora na ovo pitanje treba biti pozitivno. Ocjenjivači će nakon ocjenjivačke posjete pregledati najmanje 20 popunjenih upitnika da bi se u ovo uvjerali. Alternativa je razgovor s pacijentima i 4 pozitivna odgovora od 5 ispitanika.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Politiku CMZ o nediskriminaciji i jednakoj dostupnosti zdravstvene zaštite u CMZ, Izvještaj o anketiranju i Proceduri nediskriminacije</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 19.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2. st. 1.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9. st</i></p> <p><i>Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica sa djecom FBiH, Službene novine FBiH 36/99, 54/04, 42/06</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.7</b> <b>S</b>	CMZ osigurava nesmetan <b>fizički pristup</b> osobama sa fizičkim i senzornim invaliditetom.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Dom zdravlja u kojem se nalazi CMZ, ili ako je Centar na posebnoj lokaciji, osiguravaju rampu ili lift za transport osoba s invaliditetom koje se kreću pomoću kolica.</i></li> <li>2. <i>Iz prostorija CMZ uklonjene su sve kabaste i druge zapreke (arhitektonske barijere) koje bi mogle omesti kretanje osoba s invaliditetom.</i></li> </ol>	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 18., čl. 27. st. 2. tč. 1., čl. 55. st. 1. tč. 3.,</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama (“SN BiH”, broj 26/12), čl. 2. st. 1. tč. 8., čl. 7. st. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6., čl. 11 st. 1. tč. 2., čl. 12.</i></p>
<b>3.8</b> <b>A</b>	CMZ osigurava dovoljno dugo i takvo <b>radno</b> vrijeme koje pogoduje većini korisnika.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ osigurava ambulantne usluge iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije u direktnom radu s pacijentima i njihovim zakonskim zastupnicima najmanje 30 sati tokom radne sedmice.</i></li> <li>2. <i>Obavještenje o redovnom radnom vremenu i telefonskim brojevima pristupačno je na ulazu u CMZ i na oglasnoj ploči CMZ.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača o postojanju obavještenja na ulazu i unutar CMZ-a o rasporedu radnog vremena i kontakt telefonima radi dobivanja dodatnih informacija</li> <li>- Uvid u odluku menadžmenta doma zdravlja o radnom vremenu CMZ i raspored i dužinu redovnog radnog vremena u knjizi evidencije</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 182. st. 2. tč. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9. st. 4. tč. 1.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6.</i></p>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.9</b> <b>A</b>	Pacijenti koji su upućeni u CMZ ili koji se samoinicijativno jave u CMZ, mogu se pregledati za nehitne zdravstvene probleme u roku od maksimalno <b>7 radnih dana</b> .	<p>1. <i>CMZ uredno vodi evidenciju zakazanih pregleda sa mjesečnim izračunom prosječne dužine čekanja na preglede (lista čekanja).</i></p> <p><i>Ocjenjivači će pregledati odgovore na pitanje iz anketnog upitnika – da li se usluge u CMZ mogu dobiti unutar 7 dana od dana zakazivanja pregleda. Najmanje 80% odgovora na ovo pitanje treba biti pozitivno. Ocjenjivači će nakon ocjenjivačke posjete pregledati najmanje 20 popunjenih upitnika da bi se uvjerali u poštivanje normativa. Alternativa je razgovor s pacijentima i 4 pozitivna odgovora od 5 ispitanika</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u svesku zakazivanja i izvještaj o sprovedenoj anketi</li> <li>- Intervju s pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27. st. 2. tč. 10.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 32.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 38. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o sestrištvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 40. st. 1.</i></p>
<b>3.10</b> <b>A</b>	CMZ ima fleksibilan sistem zakazivanja pregleda radi onih pacijenata kojima je potrebna <b>duža konsultacija</b> , ocjena stanja ili pregled s maksimalnom dužinom od <b>jedan sat</b> .	<i>CMZ uredno vodi evidenciju zakazanih pregleda sa mjesečnim izračunom prosječne dužine čekanja na preglede koji iziskuju dužu konsultaciju.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u svesku zakazivanja pregleda</li> <li>- Intervju s osobljem da li u CMZ postoji fleksibilan sistem zakazivanja pregleda za pacijente kojima su potrebne duže konsultacije</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 182. st. 2. tč. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9. st. 4. tč.1.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.11</b>  <b>A</b>	Pacijenti i zakonski zastupnici mogu <b>zakazati telefonski ili putem SMS-a (za gluhe osobe)</b> uobičajene i duže preglede u CMZ i obraćati se centru u slučajevima iskrsljih problema i za to postoji odgovarajuća procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ uredno vodi evidenciju telefonskih poziva od strane pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika koji se odnose na zakazivanje pregleda i iskrslje zdravstvene i druge probleme.</i></li> <li>2. <i>Postoji procedura za telefonsko zakazivanje pregleda koja uključuje i odgovaranje na telefonske pozive u slučajevima iskrsljih zdravstvenih i drugih relevantnih problema.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Proceduru o načinu komuniciranja putem telefona, svesku telefonskih poziva i evidenciju telefonskih poziva nakon kojih su dogovoreni uobičajeni i duži pregledi u CMZ</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9, st. 4. tč.1.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. i čl. 9. st. 1. tč. 8.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.12</b>  <b>A</b>	CMZ organizira i obavlja <b>kućne i druge planirane posjete</b> na području za koje je nadležan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Planirane kućne posjete odnose se na posjete osobama koje su liječene ili se nalaze pod stručnim nadzorom CMZ.</i></li> <li>2. <i>Planirane kućne posjete odnose se na posjete osobama koje su liječene ili se nalaze pod stručnim nadzorom CMZ, a uključene su u neki od modela organiziranog stanovanja, korisničkim udruženjima i u drugim ustanovama, uz saglasnost pacijenta ili zakonskog zastupnika.</i></li> <li>3. <i>Ako CMZ ne obavlja kućne posjete iz dovoljno obrazloženih razloga, može tražiti izuzeće od pregleda ovog kriterija.</i></li> <li>4. <i>Postoji dokumentirana procedura za kućne i druge planirane posjete.</i></li> <li>5. <i>Osoblje CMZ je upoznato s procedurom kućnih i drugih planiranih posjeta.</i></li> <li>6. <i>Pacijenti i zakonski zastupnici su upoznati sa mogućnostima kućnih i drugih planiranih posjeta.</i></li> <li>7. <i>CMZ uredno vodi evidenciju o obavljenim kućnim i drugim planiranim posjetama.</i></li> </ol> <p><i>Ocjenjivači će pregledati odgovore na pitanje iz anketnog upitnika – da li su pacijenti ili zakonski zastupnici upoznati s procedurom kućnih ili drugih planiranih posjeta. Najmanje 80% odgovora na ovo pitanje treba biti pozitivno. Ocjenjivači će nakon ocjenjivačke posjete pregledati najmanje 20 popunjenih upitnika da bi se uvjerali da li pacijenti i/ili zakonski zastupnici poznaju da postoje mogućnosti kućnih i drugih planiranih posjeta. Alternativa je razgovor s pacijentima i 4 pozitivna odgovora od 5 ispitanika.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (Osoblje je dobro upoznato s procedurom kućnih i drugih planiranih posjeta)</li> <li>- Uvid u Proceduru o kućnim posjetama, evidenciju kućnih posjeta i drugim planiranim posjetama, informativni materijal i Izvještaj o sprovedenoj anketi</li> <li>- Uvid u anketni upitnik i rezultate ankete.</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 33., st. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6., čl 9. st. 1. tč. 9., čl 23. st. 1. tč. 5.</i></p>

## Pravo na informacije

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.13</b>  <b>S</b>	<p>Osoblje CMZ upoznato je sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Poznavanje Zakona posebno se odnosi na poznavanje članova 8., 9. i 11. koji regulišu pitanja informisanja pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika.</i></li> <li><i>Ocjenjivači provjeravaju u kojoj mjeri osoblje CMZ razumije navedene članove Zakona, posebno kad je riječ o razlikovanju prava na informacije od prava na obavještenje.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 8.-15.</i></p>
<b>3.14</b>  <b>A</b>	<p>CMZ <b>informiše</b> pacijente, članove porodice i njihove zakonske zastupnike i druge korisnike o raspoloživim uslugama unutar CMZ, kao i o drugim dostupnim resursima u zajednici, uključujući i informacije o najčešćim mentalnim problemima i načinima njihovog tretmana.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Leci, brošure i posteri sadrže informacije o dostupnim uslugama u CMZ, drugim zdravstvenim i socijalnim ustanovama, korisničkim udruženjima i sl. te o najčešćim mentalnim poremećajima i oboljenjima i načinima njihovog liječenja po mogućnosti na Brajevom pismu za slijepo i slabovide osobe“.</i></li> <li><i>Ako takvi materijali ne postoje, ocjenjivači će zatražiti dokument o zahtjevu CMZ prema domu zdravlja da se zdravstveno-promotivni materijali osmisle, dizajniraju i štampaju. Kriterij će biti zadovoljen ako CMZ posjeduje takav dokument o zahtjevu prema domu zdravlja.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača na koji način osoblje CMZ koristi zdravstveno-promotivne materijale kada pacijente i zakonske zastupnike informiše (aktivno i savjetodavno ili pasivno) te da li oglasna ploča, čekaonica, i druge prostorije imaju odgovarajuće zdravstveno-promotivne materijale za pacijente i druge korisnike</li> <li>- Uvid u informativni materijal</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 8.-15.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 36.</i></p> <p><i>Zakon o sestринstvu i primalјstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 40. st. 1.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
3.15  S	Oglasna ploča sadrži relevantne informacije za pacijente, zakonske zastupnike, osoblje i saradnike.	<i>Oglasna ploča sadrži najmanje imena osoblja CMZ, adresu, broj telefona i faxes, radno vrijeme svih organizacionih jedinica, SOS telefon ako postoji u CMZ te informacije o pravu na prigovor i postupku po prigovoru</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u sadržaj informacija na oglasnoj ploči</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 9. st. 1. tč. 7.</i></p>

### Pravo na obavještenje u postupku liječenja i informirani pristanak

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.16</b>  <b>S</b>	Pacijenti, zakonski zastupnici i saradnici, koji su uključeni u tretman, primaju <b>dovoljno obavještenja</b> vezanih za dijagnostiku i tretmane radi osiguranja prava na samostalno odlučivanje u pogledu prihvatanja ili odbijanja istih.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ se pridržava zakona i stručnih preporuka u pogledu obavješćavanja pacijenta.</i></li> <li>2. <i>CMZ u sklopu anketiranja svojih korisnika postavlja i pitanje – da li pacijenti primaju dovoljno obavješćenja o svrsi, značaju, koristima i rizicima predloženih pretraga i tretmana, i da li su im ponuđeni alternativni dijagnostički i terapijski postupci. Pacijenti se također pitaju da li im je psihijatar saopštio dijagnozu poremećaja ili oboljenja i da li su upoznati s prognozom njihovog stanja. Ocjenjivači će pregledati odgovore pacijenata na ova pitanja i kriterij će biti ispunjen ako je barem 80% anketiranih pozitivno odgovorilo na ova pitanja. Broj pregledanih popunjenih upitnika treba da iznosi najmanje 20 po jednom timu CMZ. Pregled upitnika obavlja se nakon završene ocjenjivačke posjete. Ako se ovaj kriterij provjerava u direktnom intervjuisanju pacijenata, da bi kriterij bio ispunjen, najmanje 4 od 5 anketiranih pacijenata treba da na pitanja odgovori pozitivno.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa psihijatrom i saradnicima na koji način obavješćavaju pacijente, druge korisnike i zakonske zastupnike o svrsi, značaju, koristima i rizicima predloženih pretraga i tretmana, drugim mogućim pretragama i tretmanima te o dijagnozi i prognozi poremećaja ili oboljenja</li> <li>- Intervju sa pacijentima i zakonskim zastupnicima</li> <li>- Uvid u rezultate sprovedene ankete</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 10. i 11.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
3.17  S	<p>Svi liječnički postupci i medicinski tretmani obavljaju se dobrovoljno uz prethodnu saglasnost pacijenta odnosno zakonskog zastupnika.</p> <p>Procjenu vrši psihijatar u skladu sa članovima 8. i 9. Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima pisanu proceduru o sljedećim postupcima:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Procjena sposobnosti pacijenta da dâ pristanak/saglasnost za liječnički postupak i/ili medicinski tretman;</i></li> <li>— <i>Način povlačenja date saglasnosti;</i></li> <li>— <i>Način postupanja s pacijentima koji odbijaju određeni tretman ili ne poštuju prethodno dogovoreni plan za medikamentozni ili psihosocijalni tretman.</i></li> </ul> </li> <li>2. <i>Psihijatar može opisati način na koji procjenjuje sposobnost pacijenta da prihvati ili odbije tretman i način dobivanja saglasnosti za svoje postupke i medicinske tretmane.</i></li> <li>3. <i>Pristanak na medicinski tretman pacijent ili zakonski zastupnik može povući u bilo kojem trenutku uz prethodno obavještenje o mogućim posljedicama takvog postupka.</i></li> <li>4. <i>Osoblje CMZ opisuje način postupanja s pacijentima koji odbiju liječničke postupke odnosno medicinski tretman.</i></li> <li>5. <i>Obrazac 1 („SN FBiH“, br. 53/01) je pristanak obaviještenog pacijenta na dobrovoljnu hospitalizaciju koji popunjava CMZ a potpisuje pacijent ili zakonski zastupnik.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Proceduru pristanka/odbijanja dijagnostičke procedure ili medicinskog tretmana</li> <li>- Uvid u kopiju popunjenog obrasca odnosno ispis sadržaja popunjenog obrasca ako kopija nije dostupna</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 5.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 17.-24.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, br.37/01 i 40/02), čl 8. i 9.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 2., 3. i 14.</i></p> <p><i>Uputstvo o sadržaju obrazaca u provedbi Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, broj 53/01)</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.18</b> <b>S</b>	Za prisilnu hospitalizaciju pacijenata s duševnim smetnjama postoji odgovarajuća procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procjenu i odluku o prisilnoj hospitalizaciji vrši psihijatar nakon obavljenog pregleda pacijenta.</li> <li>2. CMZ ima pisanu proceduru o prisilnoj hospitalizaciji.</li> <li>3. U slučaju prisilne hospitalizacije, CMZ popunjava Obrazac 2 s obrazloženjem potrebe hospitalizacije.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (psihijatrom)</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (proceduru o odustajanju od principa dobrovoljnosti i o prisilnoj hospitalizaciji i kopiju popunjenog obrasca 2 u medicinskoj dokumentaciji)</li> </ul>	<p>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, br.37/01 i 40/02), čl 9. i 10.</p> <p>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 1.- 4. i 14.</p>
<b>Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.19</b> <b>A</b>	Pacijent ima pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju.	<i>Pravo uvida u medicinsku dokumentaciju uključuje i pravo pacijenta na određene ispravke ili brisanje teksta koji ga pogrešno ili subjektivno opisuju kao ličnost ili dio teksta koji materijalno nije tačan ili nije bitan za njegu i liječenje.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u proceduru za ispravke ili brisanje teksta u medicinskoj dokumentaciji</li> <li>- Uvid u medicinsku dokumentaciju (određene ispravke ili brisanje teksta)</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 11.</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 33.-36.</p> <p>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, br.37/01 i 40/02).</p>



**Pravo na pristanak ili odbijanje učešća u istraživačkim projektima**

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<p><b>3.20</b></p> <p><b>S</b></p>	<p>Pacijent ima pravo da prihvati, odbije, odnosno u svakom trenutku opozove svoj pristanak na učešće u istraživačkim projektima, i za to postoji odgovarajuća dokumentirana procedura.</p>	<p><i>Postoji pisana procedura o davanju pristanka pacijenta na učešće u istraživačkim projektima, koja obuhvata i procjenu sposobnosti na davanje pristanka i načine evidencije istraživačkih projekata u CMZ.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Proceduru o pristanku pacijenta na medicinska istraživanja i obrazac pristanka pacijenta na učešće u istraživačkim projektima i evidencije istraživačkih projekata u CMZ</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 13.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 38. i 39.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, br.37/01 i 40/02), čl 16.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 10.</i></p>

Pravo na privatnost i povjerljivost				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
3.21 <b>S</b>	Postoji zvučna i vizuelna privatnost prilikom razgovora i pregleda u ordinaciji i intervenciji CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zvučna i vizuelna privatnost pacijenta omogućena je zvučnom izolacijom i paravanima.</i></li> <li>2. <i>Pacijenti ili zakonski zastupnici mogu potvrditi da je osigurana privatnost.</i></li> <li>3. <i>CMZ u sklopu anketiranja svojih korisnika postavlja i pitanje o zvučnoj i vizuelnoj privatnosti prilikom razgovora i pregleda u ordinaciji i intervenciji CMZ. (kriterij će biti ispunjen ako je barem 80% anketiranih pozitivno odgovorilo na ova pitanja. Broj pregledanih popunjenih upitnika treba da iznosi najmanje 20 po jednom timu CMZ. Pregled upitnika obavlja se nakon završene ocjenjivačke posjete. Ako se ovaj kriterij provjerava u direktnom intervjuisanju pacijenata, odnosno zakonskih zastupnika, da bi kriterij bio ispunjen, najmanje 4 od 5 anketiranih pacijenata treba da na pitanje o privatnosti odgovori pozitivno.)</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima i pacijentima</li> <li>- Uvid u rezultate ankete</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 6.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 25. i 26. st. 4.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 14.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02), čl 17.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.22</b>  <b>S</b>	<p>Poštuje se privatnost pacijenta da prihvati ili odbije prisustvo treće strane prilikom razgovora, pregleda i terapije i za to postoji odgovarajuća dokumentirana procedura.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima pisanu proceduru za traženje saglasnosti pacijenta o prisustvu treće strane prilikom razgovora, pregleda i tretmana; procedura također sadrži uslove pod kojima je prisustvo treće strane neophodno.</i></li> <li>2. <i>Članovi osoblja CMZ mogu potvrditi da traže pristanak pacijenta ili zakonskog zastupnika na prisustvo treće strane prilikom razgovora, pregleda i terapije, osim u slučajevima kada je duševno stanje pacijenta takvo da ugrožava vlastiti život, zdravlje ili sigurnost, odnosno kad su ugroženi život, zdravlje i sigurnost drugih osoba.</i></li> <li>3. <i>Pacijent ili zakonski zastupnik mogu potvrditi da je osoblje CMZ tražilo njihov pristanak za prisustvo treće strane prilikom razgovora, pregleda ili terapije.</i></li> <li>4. <i>Ocjenjivači će pregledati odgovore pacijenata na ovo pitanje i kriterij će biti ispunjen ako je barem 80% anketiranih kod kojih je treća osoba prisutvovala razgovoru, pregledu i terapiji pozitivno odgovorilo na ovo pitanje. Broj pregledanih popunjenih upitnika treba da iznosi najmanje 20 po jednom timu CMZ. Pregled upitnika obavlja se nakon završene ocjenjivačke posjete. Ako se ovaj kriterij provjerava u direktnom intervjuisanju pacijenata, odnosno zakonskih zastupnika, da bi kriterij bio ispunjen, najmanje 4 od 5 anketiranih pacijenata ili zakonskih zastupnika treba da na pitanje o ovoj vrsti privatnosti odgovori pozitivno.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima i pacijentima ili zakonskim zastupnicima</li> <li>- Uvid u Proceduru za traženje saglasnosti pacijenta o prisustvu treće strane i rezultate sprovedene ankete</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 6.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 25. st. 2. i 26. st. 3.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02), čl. 18. i 19.</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama (“SN BiH”, broj 26/12), čl. 8.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.23</b>  <b>S</b>	Osoblje CMZ drži povjerljivim informacije o pacijentima dobijene od pacijenata prilikom razgovora, pregleda i terapije.	<i>Povjerljivost se odnosi na zaštitu svih ličnih informacija koje je pacijent saopštio nadležnom zdravstvenom radniku, uključujući i one koje se odnose na njegovo stanje zdravlja i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure, pa i nakon pacijentove smrti o čemu postoji pisana procedura.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Proceduru o zaštiti prava ličnih podataka pacijenata i prava na privatnost i povjerljivost svih ličnih informacija</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 6. i 7.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 25. st. 1. i čl. 27.-29.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02), čl. 18. i 19.</i></p>
<b>Pravo na bezuslovnu hitnu pomoć</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.24</b>  <b>S</b>	Svaki pacijent ima pravo na bezuslovnu hitnu medicinsku pomoć i za to postoji odgovarajuća dokumentirana procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima pisanu proceduru o zbrinjavanju hitnih stanja i oboljenja u oblasti mentalnog zdravlja.</i></li> <li>2. <i>Osoblje CMZ je obučeno da prepozna hitna stanja i oboljenja u oblasti mentalnog zdravlja. CMZ najmanje treba da ima vodiče, protokole ili savremenu literaturu za:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>stanja psihomotornog nemira i agresivnosti;</i></li> <li>- <i>suicidalna stanja;</i></li> <li>- <i>delirantna stanja;</i></li> <li>- <i>stanja akutnog straha i stresa.</i></li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Proceduru o zbrinjavanju hitnih stanja i oboljenja u oblasti mentalnog zdravlja</li> <li>- Uvid u vodiče, protokole ili savremenu literaturu za: stanja psihomotornog nemira i agresivnosti; suicidalna stanja; delirantna stanja i stanja akutnog straha i stresa</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 1.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 38., st. 2. i 3.</i></p> <p><i>Zakon o sestrištvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 40.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 9. st. 1. tč. 14.</i></p>

### Praćenje zaštite prava pacijenata u CMZ

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>3.25</b>  <b>A</b>	CMZ prati svoju izvedbu u pogledu gore navedenih kriterija i prikuplja podatke radi unapređenja zaštite prava pacijenata kao dijela procesa poboljšanja kvaliteta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Osoblje CMZ pregleda sve kriterije radi samoocjene i prikuplja podatke za one kriterije koji se mijenjaju u vremenu.</i></li> <li>2. <i>Na osnovi prikupljenih podataka i njihove analize CMZ unapređuje praksu u pogledu poštivanja prava pacijenata.</i></li> </ol>	- Uvid u izvještaj o provedenim kliničkim revizijama	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9. st. 4. tč. 2. al. 2.</i>

## Standard 4: Učešće pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika u aktivnostima CMZ

Centar za mentalno zdravlje podstiče pacijente, članove njihovih porodica i zakonske zastupnike da se aktivno uključe u planiranje, implementaciju i evaluaciju usluga.

Politika i procedure				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>4.1</b> <b>A</b>	CMZ ima politiku za aktivno uključivanje i učešće pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika u planiranje, implementaciju i evaluaciju usluga radi prepoznavanja i priznavanja njihove uloge u radu CMZ-a.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Politika zagovara uključivanje pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika u sve vrste djelatnosti CMZ. U politici se definišu uloge i odgovornosti i osoblja i druge strane, posebno u odnosu na povjerljivost, prava i sukob interesa.</i></li> <li><i>CMZ izlazi u susret tako što utvrđuje potrebe i zahtjeve svake grupe pacijenata u pogledu informacija, prostora, opreme i finansiranja i načine prezentacije u tijelima CMZ – individualnu ili grupnu.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (osoblje CMZ podržava uključivanje pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika u sve aktivnosti CMZ i osoblje CMZ utvrđuje potrebe i zahtjeve svake grupe pacijenata u pogledu informacija, prostora, opreme i finansiranja i načine prezentacije u tijelima CMZ)</li> <li>- Uvid u Politiku za aktivno uključivanje i učešće pacijenata</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, br. 73/11), čl. 5., čl. 9. st. 1. tč. 14. i čl. 25. st. 1. tč. 5.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>4.2</b> <b>A</b>	Radi lakšeg uključivanja pacijenata i drugih osoba, CMZ formira različita radna tijela i organizira različite oblike aktivnosti i povezivanja zdravstvenih radnika i zdravstvenih suradnika CMZ sa pacijentima, članovima njihovih porodica i zakonskim zastupnicima.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>To mogu biti:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>savjetodavni odbor;</i></li> <li><i>fizička i virtuelna mreža pacijenata, članova porodica i zakonskih zastupnika (intranet, internet, elektronska pošta);</i></li> <li><i>anketni upitnici o zadovoljstvu uslugama i iskustvu pacijenata i drugih osoba s uslugama u CMZ;</i></li> <li><i>organizovani sastanci i tribine;</i></li> <li><i>učesće predstavnika pacijenata u obuci osoblja CMZ.</i></li> </ul> </li> <li><i>CMZ organizira i edukaciju za pacijente, članove njihovih porodica i zakonske zastupnike ili ih prigodno informiše kako bi se mogli aktivno uključiti u aktivnosti CMZ.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervju sa članovima tima i pacijentima</li> <li>Uvid u rezultate sprovedene ankete</li> <li>Uvid u zapisnike, evidencije, uzorke anketnih upitnika i odluke CMZ kad je postupljeno po inicijativi ili preporukama pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika</li> <li>Uvid u zapisnike o održanim obukama i edukacijama</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 5., čl. 9. st. 1. tč. 14. i čl. 25. st. 1. tč. 5.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.</i></p>

## Redukcija stigme (antistigma kampanje) i socijalna inkluzija korisnika usluga mentalnog zdravlja

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>4.3</b> <b>S</b>	CMZ u saradnji sa korisničkim udruženjima i drugima organizacijama civilnog društva, osobljem službe porodične/obiteljske medicine, CSR-a, psihijatrijskih odjela/bolnica/klinika, policijom te predstavnicima obrazovnog sektora i medija kontinuirano planira i provodi aktivnosti s ciljem prihvatanja osoba s mentalnim poremećajima, povećanja nivoa socijalne inkluzije i redukcije stigme i za to postoji dokumentirana politika i procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Predstavnici pacijenata, članovi njihovih porodica i zakonski zastupnici aktivno se uključuju u te aktivnosti – posebno u stvaranje pozitivne slike osoba s mentalnim poremećajima i oboljenjima u zajednici.</i></li> <li><i>Udružene aktivnosti i programi obuhvataju obrazovne programe u školama i lokalnoj zajednici, javno objavljene informacije u medijima s aktivnim učešćem pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika.</i></li> <li><i>Intervencije i programi socijalne inkluzije korisnika usluga mentalnog zdravlja uključuju podršku organizacijskom jačanju korisničkih udruženja, aktivnosti zagovaranja, zajedničke edukacije djece u školama – „contact-based education“, kontinuirani antistigma aktivnosti i programi, socioterapiju u prostorijama udruženja, psihoedukaciju korisnika i članova njihovih porodica, trening socijalnih vještina, trening vještina samostalnog življenja, tjelovježbu, edukaciju o brizi za tjelesno zdravlje i higijena sna, tehnike za redukciju stresa, grupe za samopomoć, peer-support i dr. Uputno je poticati informatičko opismenjavanje korisnika, druženje i proširivanje socijalne mreže i podršku uspostavljanju ravnopravnog partnerstva u zajednici, volonterizam i/ili radni angažman korisnika (brigu o drugom licu u porodici i/ili zajednici uz novčanu naknadu ili volonterski</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (šta CMZ poduzima u pogledu redukcije stigme u lokalnoj zajednici i šire i da li u te aktivnosti uključuje pacijente, posebno u javnim izlaganjima, kontakt emisijama na radiju i TV, predavanjima pacijenata i sl.)</li> <li>- Uvid u programe socijalne inkluzije korisnika usluga mentalnog zdravlja</li> <li>- Uvid u Politiku socijalne inkluzije korisnika usluga mentalnog zdravlja i redukcije stigme</li> <li>- Uvid u dokumentaciju u vezi sa aktivnostima i obrazovnim programima u školama i lokalnoj zajednici, javno objavljene informacije u medijima s aktivnim učešćem pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 5., čl. 9. st. 1. tč. 14. i čl. 25. st. 1. tč. 5.</i></p> <p><i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 31., 38.-39.</i></p>



		<p>angažman, „podrška u zapošljavanju“ i sl.), uključivanje u sportsko-rekreativna i kulturno-umjetnička društva, s ciljem podizanja nivoa aktivacije i društvene participacije korisnika usluga mentalnog zdravlja, odnosno resocijalizacije i reintegracije u zajednicu.</p> <p>4. CMZ ima datiranu i dokumentiranu politiku kojima reguliše pitanja socijalne inkluzije korisnika usluga mentalnog zdravlja i redukcije stigme u lokalnoj zajednici i promovira učešće pacijenata i članova njihovih porodica u tim aktivnostima.</p>		
<b>Socijalne, kulturne i marginalne grupe</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Pravni osnov</b>
<b>4.4</b> <b>A</b>	Osoblje CMZ poznaje socijalne i kulturne grupe u lokalnoj zajednici i razumiju socijalne i druge faktore relevantne za njihovo sadašnje stanje.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ovo se odnosi na socijalno marginalne grupe (izbjeglice, povratnike, siromašne, nezaposlene, osobe s invaliditetom) i pripadnike drugih kultura (Romi) i njihovu socijalnu isključenost.</li> <li>2. CMZ razmatra potrebe ovih grupa u lokalnoj zajednici i uključuje ih u planiranje i implementaciju usluga, npr. otvoreni javni forumi, dijalog sa liderima u lokalnoj zajednici ili ekspertiza iz transkulturalnog mentalnog zdravlja s ciljem psihosocijalne rehabilitacije (CMZ pruža psihosocijalnu podršku ljudima koji su roditelji djece s invaliditetom po rođenju i ranom djetinjstvu) ili osobama koje tokom života postanu osobe s invaliditetom (dijagnosticiran MS, sljepoća i slično).</li> <li>3. Uključivanje ovih grupa iziskuje dobru saradnju s drugim organizacijama, naročito ako članovi očekuju izvjesnu materijalnu ili drugu vrstu pomoći.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (dokazi o uključivanju marginaliziranih grupa u planiranje i implementaciju i evaluaciju usluga)</li> </ul>	<p>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalna zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 5., čl. 8. st. 2. i čl. 25. st. 1. tč. 5. i 7.</p> <p>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.</p> <p>Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica sa djecom FBiH, “SN FBiH” br. 36/99, 54/04, 42/06</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>4.5</b> <b>A</b>	CMZ pruža usluge na način koji je osjetljiv na društvena i kulturološka uvjerenja, vrijednosti i prakse pacijenata i članova njihovih porodica.	<i>Ovo se odnosi na razmatranje uloge porodice u takvim grupama i religiozne prakse.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 5., čl. 8. st. 2. i čl. 25. st. 1. tč. 5. i 7.</i>  <i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 34.</i>
<b>4.6</b> <b>S</b>	CMZ obraća pažnju na pitanja socijalnih i kulturoloških predrasuda zaposlenog osoblja.	<i>Ovdje se podrazumijeva:</i> - Posebna edukacija osoblja. - U drastičnim slučajevima rotacija osoblja na drugo radno mjesto ili uključivanje u druge programe.	- Intervju sa članovima tima o potrebi ove vrste edukacije i procedura	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11 čl. 25. st. 1. tč. 3.</i>  <i>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.</i>

## Standard 5: Kliničke usluge

CMZ pruža kliničke usluge pacijentima iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.

Prvi kontakt i klinički pregled				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
5.1 S	CMZ ima razrađen <b>sistem prvog kontakta</b> za prihvatanje pacijenata, registraciju i klinički pregled i upoznavanje pacijenata s njihovim pravima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Sistem se odnosi na proceduru registracije i prihvata pacijenta na recepciji, aranžmane pozivanja psihijatra ako nije prisutan, zakazivanje narednih pregleda i uputstvo o pravima pacijenata tokom tretmana u CMZ.</i></li> <li>2. <i>CMZ prati dolazak pacijenata na zakazane preglede i prati koliko iznosi stopa odziva pacijenata na zakazane preglede (indikator).</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju: pisana procedura ili uputstvo za registraciju, prihvatanje, on-call aranžman i zakazivanje narednih pregleda</li> <li>- Opservacija ocjenjivača da li CMZ prati dolazak pacijenata na zakazane preglede i koliko iznosi stopa odziva pacijenata na zakazane preglede</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, br. 46/10), čl.88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, br.37/01 i 40/02), čl. 11. st. 1.</i></p> <p><i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
5.2  S	Klinički pregled pacijenta je <b>sveobuhvatan</b> i uz obavezan informirani pristanak uključuje kada je to potrebno i pacijentovu porodicu, zakonskog zastupnika, druge davaoce usluga ili osobe koje označi pacijent.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sveobuhvatnost se odnosi na <b>multidisciplinarni timski pristup koji je osnovni pristup rada u CMZ-u</b>, što uključuje psihijatrijski intervju i procjenu psihičkog statusa, somatski pregled te procjenu psihologa i socijalnog radnika, sestrinsku procjenu, ocjenu rizika, ocjenu funkcija i pacijentovih potreba, ličnu i porodičnu anamnezu, uključujući i prethodna liječenja (lijekovi, hospitalizacije), radnu dijagnozu, pacijentove ovisnosti, zaposlenje, socijalne okolnosti i kratkotrajni individualni plan, što se registruje u standardni format medicinske dokumentacije.</li> <li>2. Sveobuhvatnost odnosno multidisciplinarni timski pristup se ne odnosi za stanja i oboljenja koja to ne iziskuju.</li> <li>3. U dokumentaciji je zabilježen ili postoji obrazac za informirani pristanak pacijenta na klinički tretman i zabilježena imena osoba u pratnji koje je odabrao pacijent.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u medicinsku dokumentaciju (epizoda prvog kontakta pacijenta sa CMZ i provjera koliko je svobuhvatno izvršena prva procjena pacijentovog stanja odnosno bolesti)</li> <li>- Uvid u popunjen obrazac za informirani pristanak na klinički tretman i da li su zabilježene kontakt osobe odnosno osobe u pratnji pacijenta koje ovaj preferira</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, br. 46/10), čl. 27. st. 5. i čl. 88. st. 2.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, br. 56/13), čl. 41.</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 17.-21.</p> <p>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama («SN FBiH», br.37/01 i 40/02), čl. 8.</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva (“SN FBiH” br 37/12), čl.42.</p> <p>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, br. 73/11), čl. 22. st. 1.</p> <p>Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012., str. 43.</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>5.3</b> <b>S</b>	Klinički pregled obavlja se uobičajenim kliničkim metodama i tehnikama.	<i>Kliničke metode i tehnike uključuju dijagnostičke klasifikacione sisteme, funkcionalnu procjenu, psihometrijsko testiranje, anamnezu i heteroanamnezu, procjenu suicidalnog rizika i drugih rizika, ispitivanje mentalnog statusa, standardni fizikalni pregled, itd.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa psihijatrom i članovima tima o korištenim metodama i tehnikama pregleda pacijenta</li> <li>- Uvid u medicinsku dokumentaciju</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 39.</i></p>
<b>5.4</b> <b>A</b>	Osoblje CMZ poznaje i osigurava pružanje kliničkih usluga za uobičajena stanja i oboljenja u skladu sa <b>vodičima</b> odnosno kliničkim protokolima i kliničkim putevima iz oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima pristup ili raspolaže sa savremenim vodičima za tretman uobičajenih stanja i oboljenja u oblasti zaštite mentalnog zdravlja, rehabilitacije i resocijalizacije.</i></li> <li>2. <i>Određeni klinički vodiči i klinički putevi usvojeni su na nivou doma zdravlja, odnosno na nivou CMZ i redovno se koriste u praksi.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u kliničke vodiče, kliničke protokole i kliničke puteve</li> <li>- Intervju sa članovima tima (CMZ dobro poznaje uobičajena stanja i oboljenja u oblasti mentalnog zdravlja i da u tretmanu pacijenata koristi savremene kliničke vodiče odnosno kliničke puteve)</li> <li>- Uvid u medicinsku dokumentaciju (klinički vodiči /putevi se dosljedno koriste za uobičajena stanja i oboljenja u oblasti mentalnog zdravlja, a ako to nije slučaj, psihijatar ocjenjivačima treba da pruži zadovoljavajuće objašnjenje odnosno obrazloženje)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05), čl. 2., 7., 8., 13., 14.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4.st. 1 tč 1. i 2., čl. 5, st. 3., tč. 7., čl. 39.</i></p> <p><i>Zakon o sestriinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., 27., 43., 44., 45.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
5.5  A	U CMZ se pravi jedinstven, multidisciplinarni plan zaštite po modelu koordinirane brige za pacijente samo u u indiciranim slučajevima s ocjenom trenutnih i dugoročnih potreba pacijenta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Plan zaštite je krojen prema potrebama pacijenta u indiciranom slučaju i priznaje i odražava različitosti s obzirom na pacijentovu kulturu, vjeroispovijest i svjetonazor, spol, godine i seksualnu orijentaciju.</i></li> <li>2. <i>Pacijenti su aktivno uključeni u razvoj i preglede/reviziju multidisciplinarnog plana zaštite (koordinirane brige).</i></li> <li>3. <i>Plan zaštite (koordinirane brige) je multidisciplinarni i revidira se svaka tri mjeseca na sastancima tima o čemu postoji zapisnik.</i></li> <li>4. <i>Revizija plana zaštite provodi se naročito za:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>pacijente koji odbijaju tretman i podršku, traže reviziju, korisnike koji boluju od težih psihičkih poremećaja, imaju multiple potrebe, kojima prijete opasnost od relapsa simptoma, koji su skloni samopovređivanju ili povređivanju drugih osoba, koji su tretirani bez pristanka, nisu imali kontakta sa CMZ u posljednja tri mjeseca, nisu zadovoljni i najavljuju da više neće dolaziti u CMZ;</i></li> <li>— <i>praćenje i ispitivanje ishoda tretmana (zadovoljstvo uslugama, mjerenje kvaliteta života, mjerenje funkcionalnosti).</i></li> </ul> </li> <li>5. <i>Plan brige uključuje sljedeće stavke:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Identificirane intervencije i očekivane rezultate,</i></li> <li>— <i>Opis svih aktivnosti neophodnih da se dostignu postavljeni kratkorčni i dugoročni ciljevi,</i></li> <li>— <i>Procjena vremenskog okvira u kojem će ciljevi biti ostvareni ili revidirani,</i></li> <li>— <i>Detalje doprinosa svih uključenih službi/ profesionalaca,</i></li> <li>— <i>Procjena rizika,</i></li> <li>— <i>Odgovarajući krizni plan.</i></li> </ul> </li> <li>6. <i>U slučaju neslaganja korisnika, potrebno je navesti/opisati sugestije korisnika</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u Planove zaštite (koordinirane brige) i zapisnike sa sastanaka tima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.88. st. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6., čl. 9.-10.čl., čl. 22.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>5.6</b> <b>A</b>	U CMZ se vrši <b>ocjena kliničkog rizika</b> za pacijente u indiciranim slučajevima koja je datirana i dokumentirana i <b>plan upravljanja rizikom</b> kao sastavni dio plana zaštite pacijenta.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Ocjena se vrši u odnosu na vrstu rizika i vulnerabilnost pacijenta za samoštetu, samoubistvo, nasilje ili samozanemarivanje, što uključuje i mišljenje pacijenta o tome. Također se bilježe verbalne i fizičke prijetnje osoblju.</i></li> <li><i>Plan upravljanja rizikom za pacijente u indiciranim slučajevima pregleda se svaka tri mjeseca i po potrebi revidira.</i></li> <li><i>Osoblje CMZ prošlo je edukaciju u ocjeni kliničkog rizika, upravljanja kliničkim rizikom, identifikaciji visokorizičnih i suicidalnih pacijenata, načinima implementacije plana upravljanja kliničkim rizikom i zna kada pacijenta treba uputiti na ekspertno savjetovanje u kontekstu multidisciplinarne ocjene.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan upravljanja rizikom</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (plan upravljanja rizikom uključuje i poglede pacijenta i da li se u medicinsku dokumentaciju bilježe verbalne i fizičke prijetnje osoblju CMZ)</li> <li>- Uvid u revizije plana zaštite</li> <li>- Uvid u obuke iz ocjene kliničkog rizika i upravljanja kliničkim rizikom (interna ili eksterna obuka) i odgovarajuće sertifikate o završenoj obuci</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, br. 46/10), čl.88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, br. 40/10), čl. 40.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, br. 56/13), čl. 5.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 6.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, br. 59/05), čl. 9.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., 27., 43., 44., 45.</i></p>
<b>5.7</b> <b>S</b>	CMZ analizira <b>incidente</b> u koji su se desili u prostorima CMZ i o tome raspravlja multidisciplinarni tim.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Prate se svi incidenti sa fizičkim povređivanjem kao rezultat napada pacijenta na osoblje i druge pacijente.</i></li> <li><i>Nakon incidenta sa suicidom analiziraju se svi faktori, pravi izvještaj s preporukama za prevenciju.</i></li> <li><i>CMZ osigurava debriefing za pacijente i osoblje nakon incidenta.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju i Proceduru o načinu prijave incidentne situacije</li> <li>- Uvid u izvještaje o incidentima koji sadrže preporuke za implementaciju preventivnih mjera</li> <li>- Intervju sa članovima tima (savjetovanje za pacijente i osoblje nakon incidenta)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24. i 88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 64.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05), čl. 12.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>5.8</b> <b>A</b>	Ispunjenost gore pobrojanih kriterija redovno se kontroliše prikupljanjem odgovarajućih podataka i njihovom analizom radi unapređenja izvedbe u sklopu procesa poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ocjenjuje dolazak pacijenata na zakazane preglede.</i></li> <li>2. <i>CMZ analizira kompletnost CMZ analizira kompletnost zdravstvenog kartona uključujući i obrazac informiranog pristanka.</i></li> <li>3. <i>CMZ analizira usklađenost dijagnostike i terapije sa usvojenim kliničkim vodičima.</i></li> <li>4. <i>CMZ redovno ocjenjuje multidisciplinarni plan zaštite, uključujući i plan upravljanja rizikom.</i></li> <li>5. <i>CMZ analizira incidente i poduzima preventivne mjere.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju: izvještaji o provedenim kliničkim revizijama: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zdravstvenog kartona uključujući i obrazac informiranog pristanka,</li> <li>2. Multidisciplinarnog plana zaštite,</li> <li>3. Usklađenosti plana dijagnostike i terapije sa usvojenim vodičima,</li> <li>4. Praćenje indikatora: stopa odaziva na zakazani pregled.</li> </ol> </li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24. i 88. st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05 i 52/11), čl. 2. st. 1., 8. st 1., čl. 9., čl. 12.</i></p>



## Tretman i podrška

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
5.9 <b>A</b>	CMZ osigurava pristup sveobuhvatnom rasponu usluga tretmana i podrške prema kadrovskim i finansijskim mogućnostima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Po mogućnosti, davaoci usluga su specijalizirani za određenu životnu dob pacijenata.</li> <li>Po mogućnosti, CMZ ima programe za prevenciju bolesti ovisnosti, prevenciju nasilja i programe prevencije institucionalizacije osoba s autizmom.</li> <li>Po mogućnosti, davaoci usluga su specijalizirani za rehabilitaciju i resocijalizaciju oboljelih.</li> <li>Po mogućnosti, davaoci usluga su osposobljeni da pružaju usluge forenzičke medicine.</li> <li>Osoblje CMZ je senzibilizirano i specijalizirano za rad sa osobama koje su preživjele silovanje i seksualno nasilje u ratu („žene žrtve rata“) i provodi edukaciju novih uposlenika CMZ, kao i ostalih uposlenika u zdravstvu za rad sa ovom vulnerabilnom grupom.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju</li> <li>- Intervju sa članovima tima (raspon terapeutskih usluga i usluga za podršku pacijentima za specifične rodne i dobne grupe, posebno programe za djecu, adolescente i starije osobe s mentalnim poremećajima i oboljenjima i procjena mogućnosti CMZ da pruža usluge psihosocijalne rehabilitacije i forenzičke medicine)</li> <li>- Uvid u dokumentaciju: Program edukacije uposlenika CMZ i ostalih uposlenika u zdravstvu za rad sa žrtvama i preživjelim seksualiziranog nasilja u ratu, Program zaštite mentalnog zdravlja, psihosocijalne pomoći i podrške žrtvama i preživjelim seksualiziranog nasilja u ratu i Protokol o postupanju sa žrtvama seksualiziranog nasilja u ratu prilikom pružanja zdravstvenih usluga</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.88. st. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6., čl. 9.-10.čl., čl. 22.</i></p> <p><i>Gender akcioni plan Bosne i Hercegovine za period 2013-2017. godine;</i></p> <p><i>Rezolucija Savjeta bezbjednosti 1325 (2000),</i></p> <p><i>The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW),</i></p> <p><i>The International Consensus Statement on Women’s Mental Health and the World Psychiatric Association Consensus</i></p> <p><i>Statement on Interpersonal Violence against Women (World Psychiatry, 2006 February; 5(1):61-64.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
5.10  A	CMZ osigurava liječenje na način da promovira izbore, sigurnost i kvalitet života pacijenta i nudi širok izbor terapijskih opcija.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Gdje je to moguće i gdje odgovara, CMZ nudi opcije liječenja prema izboru pacijenta (kućne posjete, administracija lijekova u kući, fleksibilno radno vrijeme).</i></li> <li>2. <i>CMZ osigurava pristup širokom rasponu prihvaćenih modernih tretmana u skladu s potrebama pacijenata i njihovih članova porodice.</i></li> <li>3. <i>Pacijenti imaju mogućnost za informirane izbore lijekova koji im stoje na raspolaganju, uključujući potencijalne koristi, nuspojave, troškove i predvidljive neugodnosti u vezi s terapijom.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (opcije liječenja prema izboru pacijenta, tretmani u skladu s potrebama pacijenata i njihovih članova porodice informiranju pacijenata o terapijskim opcijama)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 3.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 10. i 11.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH“, br.37/01 i 40/02), čl.11. st. 1. tč. 3.</i></p> <p><i>Pravilnik o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere („SN FBiH“, broj 95/13)</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11) čl. 23.</i></p>
5.11  S	Kad se terapija administrira u CMZ pruža se u sigurnom i ugodnom okruženju s poštivanjem pacijentove privatnosti i dostojanstva.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>5.12</b> <b>S</b>	Prije administracije lijeka obavezno se traži pacijentov informirani pristanak, a pacijent i njegovatelj dobivaju usmene i pisane obavijesti o potencijalnim koristima i nuspojava lijeka, troškovima i mogućnostima izbora drugih lijekova i terapijskih tehnologija.	<i>Vidjeti Prava pacijenta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u medicinsku dokumentaciju</li> </ul>	
<b>5.13</b> <b>S</b>	Osoblje CMZ svjesno je potencijalnih rizika svake terapije i u tu svrhu organizira praćenje nuspojava lijekova, planira intervencije u slučaju nuspojava, podučava pacijenta i članove njegove porodice o znakovima nuspojava i načinima kako da u tom slučaju postupaju.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Postoji pisana procedura koja sadrži i način postupanja osoblja CMZ u slučaju izraženih nuspojava lijeka (kontakt telefon CMZ, hitna pomoć i sl.).</i></li> <li>2. <i>Zdravstveni radnici su dužni prijaviti Agenciji za lijekove i medicinska sredstva BiH svaku sumnju na nuspojavu lijeka kako je propisano Pravilnikom o načinu prijavljivanja, prikupljanja i praćenja neželjenih reakcija na lijekove.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Proceduru za postupanje u slučaju nuspojava</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 2. i 3.</i></p> <p><i>Pravilnik o načinu prijavljivanja, prikupljanja i praćenja neželjenih reakcija na lijekove ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", broj 58/12), čl. 11.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 11.</i></p>
<b>5.14</b> <b>S</b>	Pravo je pacijenta da zatraži drugo mišljenje ili liječenje druge kvalificirane osobe i u tome nalazi podršku CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ podržava kontinuitet zaštite u slučaju da pacijent u posebnim okolnostima zatraži drugo mišljenje ili dobije adekvatnu terapiju na drugom mjestu i za to postoji pisana procedura.</i></li> <li>2. <i>CMZ neće uskratiti daljnji usluge pacijentu koristio usluge drugog davaoca tretmana ili podrške.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u proceduru za podršku pacijentima koji traže drugo mišljenje</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. tč. 4-.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 16.</i></p>

## Standard 6: Promocija mentalnog zdravlja, prevencija mentalnih oboljenja, onesposobljenja i invaliditeta

Centar za mentalno zdravlje pruža usluge promocije mentalnog zdravlja i usluge prevencije mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.

Promocija i prevencija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>6.1.</b> <b>S</b>	Svi korisnici usluga CMZ imaju pristup informacijama o promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Postoje pisane informacije: leci, brošure, posteri i sl. na oglasnoj ploči, u čekaonici i drugim radnim prostorijama CMZ koji se odnose na promociju mentalnog zdravlja i prevenciju mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.</i></li> <li><i>Osoblje CMZ može opisati na koji način koriste pisane informacije u promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.</i></li> <li><i>Prilikom kontakata s pacijentom osoblje pruža usmene informacije o promociji i prevenciji.</i></li> <li><i>CMZ ima informativne pakete za promociju i prevenciju koje uručuje saradničkim organizacijama, primarnoj zdravstvenoj zaštiti, hitnoj pomoći, školama, policiji, zavodima za zapošljavanje, lokalnim grupama u zajednici, itd.</i></li> <li><i>Pregled popunjenih anketnih upitnika, najmanje 10 po timu. Kriterij je zadovoljen kad je 80% anketiranih pozitivno odgovorilo na upit o promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opservacija ocjenjivača (osoblje CMZ uručuje zdravstveno-promotivne materijale uz prikladno objašnjenje)</li> <li>Intervju sa članovima tima (informativni paketi za promociju mentalnog zdravlja i prevenciju mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta se uručuju i šalju na adrese saradničkih organizacija i službi)</li> <li>Uvid u informativni materijal i popunjene anketne upitnike (Pregled popunjenih anketnih upitnika, najmanje 10 po timu. Kriterij je zadovoljen kad je 80% anketiranih pozitivno odgovorilo na upit o promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1.</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9. st. 4. tč. 3. al. 6.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>6.2.</b> <b>A</b>	CMZ saraduje sa kantonalnim Zavodom za javno zdravstvo, korisničkim udruženjima i drugim ustanovama i organizacijama koje provode programe promocije mentalnog zdravlja i prevencije mentalnih oboljenja, poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Osoblje CMZ je upoznato s aktivnostima saradničkih organizacija u oblasti promocije i prevencije i o tome informiše svoje korisnike.</i></li> <li><i>CMZ aktivno učestvuje i doprinosi u lokalnim i širim programima i projektima promocije i prevencije u oblasti mentalnog zdravlja.</i></li> <li><i>Pacijenti mogu potvrditi da ih osoblje CMZ informiše o organizacijama koje imaju programe promocije i prevencije u oblasti mentalnog zdravlja. Da bi indikator kriterija bio ispunjen, najmanje 80% anketiranih treba da odgovori pozitivno.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u rezultate ankete</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 2., čl. 25 st. 1. tč. 5. i 7.</i></p> <p><i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i></p>
<b>6.3.</b> <b>A</b>	CMZ učestvuje u programima primarne prevencije u oblasti mentalnog zdravlja na lokalnom ili višem nivou.	<i>Programi se mogu odnositi na vulnerabilne, rizične i marginalne grupe u populaciji. Ispunjenost ovog kriterija ovisi o raspoloživosti preventivnih programa na lokalnom ili višem nivou (projekti) i spremnosti CMZ da se u njih uključi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u učešće u programima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1. i 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. i 8.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>6.4</b> <b>A</b>	CMZ organizira savjetovišta za pojedine grupe pacijenata i njihove porodice, kao i za zdravstvene radnike s ciljem zaštite mentalnog zdravlja i unapređenja znanja i vještina za redukciju stresa i prevenciju mentalnih poremećaja.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Ovo se odnosi na posebna savjetovanja (ne na rutinska) što se planira i organizira u skladu sa potrebama pacijenata i njihovih porodica.</i></li> <li><i>Za zdravstvene radnike savjetovanja su dvojaka i različita:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>zaštite mentalnog zdravlja; i za poboljšanje znanja i vještina u oblasti</i></li> <li>— <i>individualno savjetovanje u slučajevima sindroma sagorijevanja i stresa na radnom mjestu.</i></li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima (CMZ planira i organizira posebna savjetovišta za rizične i druge grupe pacijenata, i ako organizira, kakav je raspored rada takvih savjetovišta)</li> <li>- Uvid u dokumentaciju koja potvrđuje da li CMZ organizira stručna i individualna savjetovanja ili seminare, stručne sastanke i sl. i da li zaposleni imaju stručnu psihološku pomoć u slučajevima stresa na radnom mjestu i sindroma sagorijevanja</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1. i 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. i 8.</i></p>
<b>6.5</b> <b>A</b>	CMZ ima kapacitet da odmah odgovori na krizne situacije (velike nesreće i katastrofe) u zajednici.	<i>CMZ ima razvijene specifične programe za psihosocijalne intervencije u zajednici poslije velikih nesreća i katastrofa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1. i 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. i 8.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>6.6</b> <b>A</b>	CMZ u saradnji sa službama za zaštitu djece i mladih provodi programe ranog prepoznavanja problema mentalnog zdravlja i poremećaja ponašanje kod djece i mladih.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima specifične programe za rano prepoznavanje psihičkih poremećaja i ranu intervenciju; provodi skrininge u školama, ima dobre relacije sa dispanzerima za dječiju zaštitu i sl. i radi na ranom otkrivanju razvojnih poremećaja, vršnjačkog nasilja i zloupotrebe psihoaktivnih supstanci.</i></li> <li>2. <i>CMZ surađuje sa pedijatrima u domu zdravlja u sklopu usluga ranog rasta i razvoja djece.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (CMZ ima određene specifične programe za ranu intervenciju, prevenciju i rano prepoznavanje mentalnih poremećaja i poremećaja ponašanja, otkrivanje problema mentalnog zdravlja i programe prevencije razvijanja poremećaja)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1. i 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. i 8.</i></p>
<b>6.7</b> <b>A</b>	CMZ osigurava pristup programima psihosocijalne rehabilitacije s ciljem poboljšanja kvalitete života, povećanja nivoa opće i socijalne funkcionalnosti korisnika, redukcije onesposobljenja radi redukcije psihijatrijskih onesposobljenja i prevencije relapsa i u tu svrhu prikuplja određene podatke.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Ovo se odnosi na programe psihosocijalne rehabilitacije, koji uključuje trening socijalnih vještina, trening aktivnosti svakodnevnog života, edukaciju porodice i socijalno uključivanje pacijenata i sl.</i></li> <li>2. <i>Trening aktivnosti svakodnevnog života provodi se u skladu sa potrebama pacijenta/korisnika (u kući, sredstvima javnog prevoza, korisničkim udruženjima i dr.), a uključuje i brigu o sebi i tjelesnom zdravlju. Pacijente se potiče na socijalno uključivanje, nastavak školovanja ili uključivanje u programe cjeloživotnog učenja, osnaživati ih s ciljem ostvarenja socijalnih uloga, druženja, proširivanje socijalne mreže kontakata i upućuju u korisnička udruženja.</i></li> <li>3. <i>CMZ prikuplja podatke o stanju zaposlenja, finansijskim i stambenim prilikama osoba s težim mentalnim poremećajima i oboljenjima u zajednici.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju (posebni programe za rehabilitaciju i resocijalizaciju pacijenata i kako se oni organiziraju i da li CMZ prikuplja podatke o stanju zaposlenja, finansijskim i stambenim prilikama osoba s težim mentalnim poremećajima i oboljenjima radi unapređenja rehabilitacije i resocijalizacije)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1. i 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 6. i 8., čl. 23. st. 1. tč. 6.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>6.8</b> <b>A</b>	CMZ, u saradnji sa CSR, radi na jačanju porodičnih i socijalnih odnosa pacijenata, u tu svrhu obezbjeđuje im se pristup uslugama koje su orijentisane na porodicu i o tome postoji dokumentirana politika i procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Relacije uključuju članove porodice (predbračno, bračno i porodično savjetovanje), seksualne partnere, prijatelje, istovrsnike po interesu, kulturne grupacije i obuhvataju različite grupe za samopomoć i pomoć.</i></li> <li><i>CMZ ima politiku i procedure za socijalnu inkluziju korisnika usluga mentalnog zdravlja, s ciljem ličnog osnaživanja korisnika uz na oporavak orijentiran pristup (poticanje zdravih potencijala), kao i osnaživanja korisničkih udruženja i podrške razvoju njihove socijalne mreže i društvenih kontakata, a u svrhu što potpunije psihosocijalne rehabilitacije i povećanog nivoa aktivacije i participacije u zajednici. Konačni ishod treba biti poboljšanje kvalitete života korisnika usluga mentalnog zdravlja i njihovih porodica.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima (CMZ zajedno sa CSR osigurava rehabilitaciju i resocijalizaciju pacijenata pomoću usluga koje su okrenute ka jačanju vrijednosti, veza i odnosa pacijenata sa socijalnim okruženjem)</li> <li>- Uvid u dokumentiranu politiku i proceduru</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 8 st. 2., čl. 9. st. 1. tč. 14, čl. 25 st. 1. tč. 5. i 7.</i></p> <p><i>Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica sa djecom FBiH, „SN FBiH“ 36/99, 54/04, 42/06</i></p>



## **TREĆE POGLAVLJE: EVIDENCIJE**



## Standard 7: Medicinska dokumentacija

Centar za mentalno zdravlje vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju pregleda, preventivnih usluga, dijagnoza, terapije i psihosocijalne rehabilitacije pacijenata

Osnovna dokumentacija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>7.1</b> <b>S</b>	CMZ vodi Knjigu protokola svih korisnika (upućenih i neupućenih)	1. <i>Ustanovljena je Knjiga protokola korisnika (upućenih i neupućenih).Knjiga protokola može biti i u elektronskoj formi</i>	- Uvid u dokumentaciju (knjigu protokla ili bazu podataka CMZ)	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ 37/12), čl 39. st. 1. tč. b), čl. 42. i 45.</i>
<b>7.2</b> <b>S</b>	Svaki pacijent koji se liječi u CMZ ima otvoren zdravstveni karton.	1. <i>Za svakog pregledanog pacijenta se otvara i vodi zdravstveni karton, kao osnovna dokumentacija. Zdravstveni karton vodi se uredno i čitko.</i> 2. <i>Zdravstveni karton sadrži opšte podatke o pacijentu koje unosi medicinska sestra, kliničke podatke koje unosi doktor medicine – psihijatar i zdravstveni saradnici (psiholog, logoped, itd.)</i> 3. <i>O svakom pregledu vodi se zapis koji sadrži klinički nalaz i mišljenje. Svaki pregledani pacijent dobiva nalaz i mišljenje. Nalaz obavezno treba da sadrži datum pregleda, klinički nalaz, dijagnozu i predložene dijagnostičke i terapijske mjere, uključujući i propisane lijekove.</i> 4. <i>Kopija svakog nalaza/mišljenja se uručuje pacijentu.</i> 5. <i>Zdravstveni karton sadrži popunjen obrazac za informirani pristanak pacijenta na dijagnostičke i terapijske procedure ukoliko se provodi određena medicinska mjera koja zahtijeva izričiti pristanak.</i>	- Uvid u dokumentaciju, 80% od (16 od 20) zdravstvenih kartona moraju biti zadovoljavajući  - Uvid u “Protokol prolaznika”	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139., st. 1.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44., st. 2.</i> <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ 37/12), čl 39. st. 1. tč. b), čl. 42. i 45.</i>

		<p>6. U zdravstvenom kartonu nalazi se zabilješka psihijatra o procjeni sposobnosti pacijenta da dâ pristanak na predložene dijagnostičke i terapijske procedure kada je to potrebno, s obzirom na vrstu kad se ovaj traži.</p> <p>7. Uz zabilješku se obavezno navodi da pacijent može povući svoj pristanak u svakom trenutku bez posljedica po njega, osim ako je u kritičnom stanju. Ovaj dokument potpisuje psihijatar i pacijent odnosno zakonski zastupnik.</p> <p>8. Zdravstveni karton može biti i u elektronskoj formi.</p> <p>9. Nije neophodno svakom pacijentu koji se javi u CMZ otvoriti zdravstveni karton. To se odnosi na pacijente za koje postoji velika vjerovatnoća da se neće ponovo javiti u CMZ po procjeni psihijatra ili ostalih članova tima. U ove svrhe se treba koristiti „Protokol prolaznika“.</p>		
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>7.3</b> <b>A</b>	Svakom pacijentu koji je uključen u tretman izdaje se karton tretmana i daje se pisana informacija o rasporedu terapije	<i>Karton za tretman treba da sadrži opšte podatke pacijenta, datum početka terapije i planirane termine propisanih terapijskih procedura na koje je pacijent ili zakonski zastupnik prethodno pristao i potpisao.</i>	- Uvid u dokumentaciju (80% od 10 – 20 zdravstvenih kartona moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139. Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39.-45.</i>

Plan zaštite				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
7.4 A	Svaki pacijent sa mentalnim poremećajem u CMZ u zdravstvenom kartonu ima multidisciplinarni plan zaštite, a u indiciranim slučajevima (teži psihički poremećaj) aktivnosti se baziraju na modelu koordinirane brige.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan zaštite (koordinirana briga) je multidisciplinarnan i pripremljen je od strane svih članova tima (doktor medicine – psihijatar, psiholog, socijalni radnik, medicinska sestra, itd.)</li> <li>Plan zaštite (koordinirana briga) treba da sadrži sljedeće stavke: <ul style="list-style-type: none"> <li>datum formiranja plana zaštite,</li> <li>preporučene dijagnostičke i terapijske procedure za svaki od stručnih profila u CMZ (doktori medicine, psiholozi, itd.),</li> <li>raspored upućivanja prema dijagnostičkim procedurama,</li> <li>upisani rezultati provedenih dijagnostičkih procedura – definisan zapis,</li> <li>dnevni i sedmični raspored provođenja terapijskih procedura,</li> <li>upisane provedene terapijske procedure – definisan zapis,</li> <li>upisane provedene procedure psihosocijalne rehabilitacije – definisan zapis,</li> <li>potpisi pacijenta odnosno zakonskog zastupnika i psihijatra,</li> <li>očekivani ishodi plana zaštite.</li> </ul> </li> <li>Plan zaštite (koordinirana briga) može biti i u elektronskoj formi.</li> </ol>	- Uvid u dokumentaciju, 80% od 10 – 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji su uključeni u multidisciplinarni plan zaštite (koordinirane brige) moraju biti zadovoljavajući	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44.</p> <p>Zakon o sestринstvu i primalјstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. i 41.</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39.-45.</p> <p>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 1. i 14,</p>

## Evaluacija terapijskog efekta

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>7.5</b> <b>A</b>	Svaki pacijent sa mentalnim poremećajem u CMZ u zdravstvenom kartonu ima upisanu početnu procjenu i evaluacijsku procjenu stanja odnosno oboljenja prema unaprijed definisanim objektivnim parametrima u multidisciplinarnom pristupu i upisane propisane lijekove.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Početna procjena i evaluacijska procjena stanja odnosno oboljenja odnosi se na individualnu procjenu i psihoterapiju, grupnu terapiju, socioterapijske postupke i kućne odnosno patronažne posjete.</i></li> <li><i>U zdravstveni karton obavezno se unose podaci o nuspojavama, posebno, psihotropnih lijekova te podaci o terapijskoj rezistenciji i o stupnju suradljivosti pacijenta u vezi sa uzimanjem medikamenata.</i></li> </ol>	- Uvid u dokumentaciju (80% od 10 – 20 zdravstvenih kartona moraju biti zadovoljavajući)	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44.</i></p> <p><i>Zakon o sestrištvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. i 41.</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39.-45.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 2. i 14.,</i></p>

Promotivno – preventivni rad				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
7.6 A	Svaki pacijent sa mentalnim poremećajem u CMZ u zdravstvenom kartonu ima upisane podatke relevantne za procjenu socio-ekonomskih i okolišnih determinanti mentalnog zdravlja u svrhu daljnje promocije mentalnog zdravlja i prevenciju nastanka mentalnih oboljenja, daljnjih poremećaja, onesposobljenja i invaliditeta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podaci se dobivaju od pacijenata, članova porodice, kao i zakonskih zastupnika.</li> <li>2. Podaci relevantne za procjenu socio-ekonomskih i okolišnih determinanti mentalnoga zdravlja odnose se na: <ul style="list-style-type: none"> <li>— socijalne i porodične odnose;</li> <li>— radne i svakodnevne aktivnosti pacijenta;</li> <li>— životne navike;</li> <li>— faktore rizika (neredovno uzimanje ili neuzimanje preporučene terapije, konzumiranje alkohola, pušenje, uživanje psihoaktivnih supstanci i sl.);</li> <li>— psihološki distress;</li> <li>— limitacije;</li> <li>— socijalnu podršku i socijalnu izolaciju</li> </ul> </li> </ol>	- Uvid u dokumentaciju (80% od 10 – 20 zdravstvenih kartona moraju biti zadovoljavajući)	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44.</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. i 41.</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39.-45.</p> <p>Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica sa djecom FBiH, Službene novine FBiH 36/99, 54/04, 42/06</p>

### Sistem upućivanja pacijenata (referalni sistem)

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>7.7</b> <b>S</b>	Kod upućivanja pacijenata na druge nivoe zdravstvene zaštite ili ka socijalnoj zaštiti mora postojati pisana procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Upućivanja mogu biti prema:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— službama unutar doma zdravlja,</li> <li>— bolnici,</li> <li>— centru za socijalni rad,</li> <li>— sigurnoj kuću.</li> </ul> </li> <li>2. <i>U zdravstveni karton treba biti zabilježeno:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— datum upućivanja,</li> <li>— instituciju prema kojoj je pacijent upućen,</li> <li>— uputna dijagnoza,</li> <li>— razlog upućivanja,</li> <li>— klinički nalaz i mišljenje,</li> <li>— zapis o provedenoj zaštiti (dijagnostičke, terapijske, rehabilitacione procedure),</li> <li>— ishodi zaštite.</li> </ul> </li> <li>3. <i>Zdravstveni karton može biti i u elektronskoj formi.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru upućivanja</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (80% od 10 – 20 zdravstvenih kartona moraju biti zadovoljavajući)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44.</i></p> <p><i>Zakon o sestinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. i 41.</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39.-45.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 4. i 14.,</i></p>



Registri				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>7.8</b> <b>A</b>	CMZ vodi Registre kao longitudinalne i kontinuirane zbirke podataka, koji su definisani i organizovani sistemi za sakupljanje, čuvanje, obradu, analizu i korištenje podataka o određenoj bolesti, skupini bolesti i drugog stanja vezanog uz mentalno zdravlje.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Ustanovljeni su registri za:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>hronične psihoze,</i></li> <li>— <i>ovisnike o psihotropnim supstancama,</i></li> <li>— <i>alkoholizam,</i></li> <li>— <i>depresije,</i></li> <li>— <i>deficit pažnje/hiperaktivni poremećaj (ADHD) kod djece,</i></li> <li>— <i>ostale poremećaja mentalnoga zdravlja kod djece i omladine,</i></li> <li>— <i>grupe korisnika sa rizičnim ponašanjem (osobe kojima je izrečena mjera obaveznog liječenja na slobodi, osobe zlostavljane u porodici),</i></li> <li>— <i>žene žrtve rata.</i></li> </ul> </li> <li><i>Svaki registar treba da sadrži obavezno najmanje:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>datum prijave i odjave bolesti/ispis iz registra,</i></li> <li>— <i>zanimanje pacijenta,</i></li> <li>— <i>utvrđeno oboljenje – dijagnoza i druge bolesti od značaja za osnovnu bolest,</i></li> <li>— <i>osnovne dijagnostičke i terapijske procedure,</i></li> <li>— <i>ishod liječenja.</i></li> </ul> </li> <li><i>Registri su u elektronskoj formi.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u registre</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 15.</i>
<b>7.9</b> <b>A</b>	CMZ vodi i Registre hospitalizacija, ponovnih hospitalizacija i prisilnih hospitalizacija.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Ustanovljeni su Registri za hospitalizacije, ponovne hospitalizacije i prisilne hospitalizacije i sadrže najmanje opšte generalne podatke o pacijentu, datum prijema u bolnicu i datum otpusta iz bolnice, utvrđeno oboljenje – dijagnoza i druge bolesti od značaja za osnovnu bolest, osnovne dijagnostičke i terapijske procedure, ishod liječenja.</i></li> <li><i>Uredno vođenje ovih registara neophodno je radi evaluacije izvedbe CMZ i formiranja odgovarajućih indikatora.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u registre</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 15.</i>  <i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>7.10</b> <b>A</b>	CMZ vodi registre suicida, suicidalnog samopovređivanja, homicida i povređivanja drugih.	<i>Ustanovljeni su Registri za počinjene suicide i samopovređivanja, homicide i pokušaje istih i sadrže najmanje opšte generalne podatke o pacijentu, datum događaja, osnovne dijagnostičke i terapijske procedure.</i>  <i>Uredno vođenje ovih registara neophodno je radi evaluacije izvedbe CMZ i formiranja odgovarajućih indikatora.</i>	- Uvid u registre počinjenih suicida, homicida, te pokušanih suicida i homicida	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 15.</i>  <i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

### Zaštita podataka i održavanje povjerljivosti

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>7.11</b> <b>S</b>	CMZ raspolaže sa pisanom procedurom za zaštitu podataka i održavanje povjerljivosti prikupljenih podataka i njihovo korištenje	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Procedura obuhvata autorizaciju pristupa podacima, integritet podataka od neovlaštenih izmjena, sigurnost sistema, prevenciju rizika, anonimnost agregiranih podataka, dopuštenja za otkrivanje povjerljivih podataka ovlaštenim službenim osobama i sl.</i></li> <li><i>Procedura:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Predviđa otkrivanje podataka samo uz pisani pristanak kompetentnog pacijenta.</i></li> <li>— <i>Predviđa da rizici ugrožavanja života, suicidalne i homicidne nakane pacijenta pretežu nad povjerljivosti podataka.</i></li> </ul> </li> <li><i>Zdravstveni kartoni i sva druga dokumentacija o pacijentima čuvaju se na sigurnom i zaštićenom mjestu gdje je pristup nezaposlenim osobama onemogućen. Ako se medicinska dokumentacija vodi elektronski, poduzete su sve mjere fizičke i antivirusne zaštite.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača (kartoteke)</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (proceduru ili bazu podataka)</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2.</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 6., 27., 28.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.</i> <i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama („SN FBiH», br.37/01 i 40/02), čl 17. i 18.</i> <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39., st. 2.</i> <i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč.2., 6. i 14.,</i>

## **ČETVRTO POGLAVLJE: KVALITET I SIGURNOST ZAŠTITE MENTALNOG ZDRAVLJA**



## Standard 8: Osiguranje i poboljšanje kvaliteta, sigurnosti usluga i bezbjednosti osoblja i korisnika

Centar za mentalno zdravlje provodi aktivnosti na kontinuiranom unapređenju svojih usluga u pogledu kvaliteta, sigurnosti (*safety*) i bezbjednosti (*security*).

Osnovni aranžmani za evaluaciju izvedbe i kontinuirano poboljšanje kvaliteta				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>8.1</b> <b>A</b>	Osoblje CMZ ima dužnost i odgovornost da evaluira vlastiti rad i kontinuirano poboljšava kvalitet svojih usluga.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ u tu svrhu imenuje koordinatora kvaliteta i komisiju za ocjenu kvaliteta usluga.</i></li> <li>2. <i>Komisija za kvalitet sastaje se minimalno jedanput mjesečno o čemu postoji zapisnik.</i></li> <li>3. <i>U ugovoru o radu ili u dokumentu o preuzimanju obaveze predviđena je klauzula o obaveznoj kliničkoj reviziji prakse.</i></li> <li>4. <i>U evaluaciji usluga učestvuju i pacijenti, članovi porodice, zakonski zastupnici i davaoci usluga s kojima CMZ saraduje.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka Komisije, dokumente odluka i preporuka i uvid u rezultate, evaluacije usluga i ugovora o radu te dokumentaciju o ispitivanju zadovoljstva i iskustva korisnika usluga CMZ i dokumente kolegijalnih posjeta</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, 59/05 i 52/11), čl. 2., čl. 7., čl. 8., čl. 10., čl. 13. i čl. 14.</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.55.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4.</i></p> <p><i>Zakon o sestrištvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., čl. 27., čl. 43 - 45.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>8.2</b> <b>S</b>	CMZ ima formulisanu strategiju poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i godišnji akcioni plan unapređenja kvaliteta i sigurnosti usluga koji su segment strategije i akcionih planova doma zdravlja.	<i>Strategija sadrži vrijednosti (za što se CMZ zalaže), principe i preporuke za unapređenje kvaliteta i sigurnosti, što uključuje sve aspekte promocije, prevencije, tretmana i psihosocijalne rehabilitacije.</i>  <i>Na temelju strategije poboljšanja kvaliteta i sigurnosti usluga, CMZ pravi godišnji akcioni plan poboljšanja kvaliteta i sigurnosti koji treba da sadrži ciljeve za unapređenje postojećih usluga, uvođenje novih usluga u odnosu na potrebe u zajednici i definisanje indikatora poboljšanja kvaliteta i sigurnosti.</i>	- Uvid u strategiju poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i godišnji akcioni plan unapređenja kvaliteta i sigurnosti usluga	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05 i 52/11), čl. 2., 7., 8., 13., 14.</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.55.</i>  <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4.</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., 27., 43., 44., 45.</i>  <i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti AKAZ, septembar 2014.</i>
<b>8.3</b> <b>A</b>	Osoblje CMZ prošlo je osnovnu edukaciju iz metoda i tehnika poboljšanja kvaliteta i sigurnosti.	<i>Osnovna edukacija za zdravstvene radnike i zdravstvene saradnike regulisana je Zakonom o zdravstvenoj zaštiti, Zakonom o liječništvu i Zakonom o sestrinstvu i primaljstvu.</i>	- Ocjenjivači će pregledati koliko iznosi stopa edukacije i edukacije zaposlenih iz oblasti osiguranja i poboljšanja kvaliteta i sigurnosti. Ta stopa treba da iznosi najmanje 30% zaposlenih zdravstvenih radnika da bi kriterij bio zadovoljen	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 141. 2. i 3. i čl. 151.</i>  <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4.</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., 27., 43., 44., 45.</i>

## Klinička revizija

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>8.4</b> <b>S</b>	Osoblje CMZ periodično ali redovno provodi reviziju kliničke prakse (samoevaluaciju stručnog rada) i za to postoji odgovarajuća dokumentirana procedura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>CMZ ima pisanu proceduru za provođenje kliničke revizije.</i></li> <li>2. <i>CMZ prikuplja setove podataka radi provođenja kliničke revizije u segmentu preporučne terapije:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— broj pacijenata iz grupe afektivnih poremećaja;</li> <li>— broj pacijenata iz grupe psihotičnih poremećaja;</li> <li>— broj preporučenih lijekova prema grupama psihotropnih lijekova (antidepresivi, antipsihotici, benzodiazepini)</li> <li>— broj, stope i vrste nuspojava psihotropnih lijekova.</li> </ul> </li> <li>3. <i>CMZ poduzima kliničku reviziju multidisciplinarnog rada s kriterijima praćenja doprinosa svake uključene discipline u dopuni istorije bolesti; učešća članova tima u tretmanu pojedinih oboljenja i obima i kvaliteta direktnog kontakta osoblja s pacijentom.</i></li> <li>4. <i>CMZ redovno analizira i provodi kliničku reviziju ostvarenja individualnih planova zaštite.</i></li> <li>5. <i>CMZ provodi kliničku reviziju o broju i vrsti nepovoljnih događaja, onih koji su se desili i onih koji su spriječeni u posljednjem trenutku.</i></li> <li>6. <i>Posebno se analiziraju i revidiraju slučajevi suicida i homicida.</i></li> <li>7. <i>Klinička revizija porovodi se radi utvrđivanja broja pacijenata i dijagnoza tih pacijenata s kojima je CMZ izgubio kontakt.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru za provođenje kliničke revizije</li> <li>- Uvid u rezultate sprovedene kliničke revizije</li> <li>- Ocjenjivači će provjeriti da li CMZ prikuplja navedene podatke i provodi jednom godišnje reviziju preporučene terapije iz grupe afektivnih poremećaja i psihotičnih oboljenja, prema vrsti lijekova i poduzima mjere za poboljšanja i racionalno preporučivanje antidepresiva, antipsihotika i benzodiazepina. Ocjenjivači će također pregledati indikatore koji se odnose na nuspojave psihotropnih lijekova</li> <li>- Ocjenjivači će provjeriti da li CMZ provodi preporučene kliničke revizije na temelju podataka iz registara, da li se timski tretiraju hronična duševna oboljenja, bolesti ovisnosti, emocionalni</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05 i 52/11), čl. 2., 7., 8., 13., 14.</i></p>

		<p>8. <i>CMZ provodi kliničku reviziju medicinske dokumentacije radi identifikacije pacijenata sa hroničnim mentalnim oboljenjima i poremećajima kod kojih je došlo do prekida terapije i radi razmatranja razloga za prekid i mogućnosti za nastavak terapije.</i></p> <p>9. <i>CMZ provodi kliničku reviziju hospitalizacija, ponovnih hitnih hospitalizacija i prisilnih hospitalizacija.</i></p> <p>10. <i>CMZ provodi reviziju vođenja registara hospitalizacije i rehospitalizacije.</i></p> <p>11. <i>Prema stepenu i učestalosti saradnje, CMZ provodi reviziju saradnje i s drugim zdravstvenim ustanovama i drugim sektorima, a posebno reviziju upućivanja pacijenata u CSR i druge specijalističke ustanove.</i></p> <p>12. <i>CMZ provodi reviziju saradnje s bolnicom, u pogledu zajedničkog tretmana i preuzimanja odnosno praćenja pacijenata nakon hospitalizacije.</i></p> <p>13. <i>CMZ redovno pregleda i rješava prigovore korisnika i provodi reviziju prigovora, postupka po prigovoru i rješavanja prigovora koje se odnose na CMZ</i></p> <p>14. <i>Na temelju kliničkih revizija, koje se provode minimalno jednom godišnje, CMZ unapređuje kvalitet i sigurnost svojih usluga.</i></p> <p>15. <i>CMZ može pokazati poboljšanja u svojoj izvedbi nakon obavljenih revizija i odgovarajućih intervencija radi unapređenja izvedbe i kvaliteta.</i></p>	<p>poremećaji kod djece i omladine, djeca ometena u psihofizičkom razvoju; i da li se na temelju revizija unapređuje praksa te da li postoje vidljivi rezultati tako poboljšane kliničke prakse (u procesima i ishodima zaštite)</p>	
--	--	---	--	--



## Indikatori, mjerenje procesa i ishoda zaštite

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>8.5</b> <b>A</b>	CMZ prati i ocjenjuje svoju izvedbu na temelju seta indikatora.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Indikatori se formiraju iz zahtjeva standarda i kriterija i prikupljenih podataka.</i></li> <li>2. <i>CMZ prati stope hospitalizacije, rehospitalizacija i prisilne hospitalizacije, dijagnoze za sve hospitalizacije i razloge za hospitalizacije (pogoršanje mentalnog statusa, socijalni razlozi, prateća fizička bolest) na godišnjem nivou. CMZ također prati stope suicida i homicida.</i></li> </ol>	- Uvid u kvantitativne podatke (indikatore) koji su izračunati iz prikupljenih sirovih podataka	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
<b>8.6</b> <b>A</b>	Osoblje CMZ evaluira zdravstvene procese i ishode zaštite svojih korisnika kombinacijom kvalitativnih (anketiranja) i kvantitativnih metoda (preporučeni indikatori).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Zadovoljstvo korisnika uslugama je jedan od važnih indikatora ishoda. CMZ provodi ovu ocjenu barem jednom godišnje.</i></li> <li>2. <i>Iskustvo pacijenata saopćeno po tipu eseja, važan je izvor informacija za procese i ishode zaštite mentalnog zdravlja.</i></li> <li>3. <i>Prigovore pacijenata dobra su osnova za unapređenje usluga.</i></li> <li>4. <i>Kvantitativna mjerenja odnose se na praćenje promjene cjelokupnog zdravstvenog stanja pacijenta, stepena njegove funkcionalnosti i društvene uključenosti, a u svrhu mjerenja koriste se standardizirani upitnici:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Kvalitet života (WHOQOL-BREF ili HONOS),</i></li> <li>— <i>Kratka psihijatrijska skala procjene (BPRS),</i></li> <li>— <i>Stepen funkcionalnosti (WHODAS 2.0),</i></li> <li>— <i>Aktivacija i društvena participacija (APQ6)</i></li> </ul> </li> <li>5. <i>CMZ razmjenjuje svoja opažanja i iskustva s pacijentima, članovima porodice i zakonskim zastupnicima u vezi sa značajem mjerenja.</i></li> </ol>	- Uvid u dokumentaciju (popunjene anketne upitnike o zadovoljstvu; eseje iskustva korisnika sa uslugama CMZ; prigovore pacijenata; rezultate kvantitativnih mjerenja; izmjerene promjene u zdravstvenom statusu; izmjereno funkcionisanje pojedinih pacijenata; kliničke indikatore; i obavljene konsultacije sa korisnicima o značaju i parametrima pojedinih mjerenja zdravstvenih procesa i ishoda)	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>  <i>WHODAS 2.0 - Upitnik 2. WHO za procjenu onesposobljenja.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>8.7</b> <b>A</b>	Menadžment CMZ evaluira jednom godišnje zadovoljstvo zaposlenika na nivou doma zdravlja.	<i>Zadovoljstvo zaposlenika je jedan od važnih ishodnih indikatora. CMZ provodi ovu ocjenu barem jednom godišnje.</i>	- Uvid u dokumentaciju (popunjene anketne upitnike o zadovoljstvu)	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
<b>Sigurnost i bezbjednost zaštite</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
<b>8.8</b> <b>S</b>	Osoblje CMZ upoznato je sa aktuelnim politikama i legislativom u oblasti sigurnosti i bezbjednosti zdravstvene zaštite.		- Intervju sa članovima tima i provjera poznavanja osnovnih činjenica	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24. i 88. st. 2.</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05 i 52/11), čl. 2. st. 1., 8. st 1., čl. 9., čl. 12.</i>  <i>Dokument Savjeta Europe: Preporuke Rec(2006)7 Komiteta Ministara o sigurnosati pacijenata u europskom zdravstvenom okruženju.</i>  <i>Politika kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji BiH.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravna osnova
8.9 S	CMZ ima formulisanu strategiju upravljanja rizikom (specifičnu za oblast mentalnog zdravlja) kao segment sveukupne strategije sigurnosti doma zdravlja.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Strategija i akcioni plan treba da uključe formulacije politika i procedura koje se odnose na sigurnost pacijenata, npr. izvještavanje o nepovoljnim događajima i medicinskim incidentima, procedure prigovora; bezbjednost osoblja i svih osoba koje su uključene u tretman, npr. mjere bezbjednosti, mobilni telefoni, pejdžeri, lični alarmni sistemi, izvještavanje, nivo osoblja u službi, prevoz pacijenata na siguran način bez povrede njihovih prava, bezbjedne kućne posjete, itd.</i></li> <li>2. <i>CMZ ima proceduru o postupanju s forenzičkim pacijentima koji su od strane suda upućeni u CMZ, kao i o forenzičkim pacijentima nakon hospitalnog tretmana u postupku uključivanja u zajednicu.</i></li> <li>3. <i>CMZ koji ne rade sa forenzičkim pacijentima mogu tražiti izuzeće.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u strategiju upravljanja rizikom, godišnji akcioni plan na temelju formulisanih strateških ciljeva i odgovarajuće politike i procedure kojima se regulišu pitanja sigurnosti i bezbjednosti</li> <li>- Uvid u proceduru o postupanju s forenzičkim pacijentima</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl 9. st. 1. tč. 5., čl. 10.</i>
8.10 S	Osoblje koje radi sâmo, ima mogućnost da brzo stupi u kontakt s drugim članovima osoblja na radnom mjestu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Komunikaciju treba osigurati podizanjem nivoa zaposlenosti osoblja, većim brojem članova osoblja u radnim smjenama, uspostavljenjem telefonske veze i sl.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocjenjivači će provjeriti kakva je bezbjednost osoblja koje nije upareno s drugim članovima osoblja na radnom mjestu i kakve su mogućnosti uspostavljanja brze komunikacije</li> </ul>	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 11. st. 3.</i>



## **PETO POGLAVLJE: FIZIČKI FAKTORI**



## Standard 9: Prostorije centra za mentalno zdravlje

Osoblje centra za mentalno zdravlje radi u prostorijama koje zadovoljavaju arhitektonske, građevinske, radne i sigurnosne kriterije.

Prostorije				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<p><b>9.1</b></p> <p><b>S</b></p>	<p>Objekti, prostorije i oprema su dizajnirani tako da obezbjeđuju udobnost, dostojanstvo i privatnost pacijenata i osoblja te su pristupačne za osobe s invaliditetom.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Prostorije su izolirane od spoljašnje buke.</i></li> <li>2. <i>Prostorije su dovoljno svijetle i postoji odgovarajuće osvjjetljenje za noćne prilike.</i></li> <li>3. <i>Postoji odgovarajuće grijanje.</i></li> <li>4. <i>Raspored prostorija u kojima se pružaju usluge obezbjeđuje sigurne uvjete za pacijente i osoblje.</i></li> <li>5. <i>Postoji odgovarajuća oprema nužna za rad.</i></li> <li>6. <i>Pacijenti, članovi porodica i zakonski zastupnici su zadovoljni udobnošću i gore navedenih karakteristika prostorija. Ocjenjivači će pregledati anketne upitnike. Kriterij je zadovoljen kad je najmanje 80% ispitanika zadovoljno prostorijama CMZ. Alternativno: intervjuisanje pacijenata i 4 od 5 anketiranih je zadovoljno prostorijama.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u sprovedenu anketu (Kriterij je zadovoljen kad je najmanje 80% ispitanika zadovoljno prostorijama CMZ. Alternativno: intervjuisanje pacijenata i 4 od 5 anketiranih je zadovoljno prostorijama)</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 12. st. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 2.-4.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>9.2</b> <b>S</b>	CMZ ima adekvatnu čekaonicu.	<i>Čekaonica je dovoljno prostrana da može primiti uobičajen broj pacijenata i osoba u pratnji i ima dovoljan broj stolica (najmanje 5). U čekaonici mora da bude jasno označeno mjesto za invalidska kolica.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 2. st. 1. tč. 8., čl. 20. st. 1. tč. 9., čl. 25. st. 6. i 7., čl. 27. st. 1. tč. 3.</i>
<b>9.3</b> <b>S</b>	Sanitarni čvorovi su razdvojeni – posebno za pacijente i pratnju i posebno za osoblje, odvojeno po spolu.	<i>Najmanje jedan sanitarni čvor na nivou ustanove prilagođen je za pacijente koji koriste invalidska kolica. Toaleti su vidljivo i jasno označeni.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11 čl. 13. st. 1. tč. 7. i 8. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 2. st. 1. tč. 8., čl. 7.</i>
<b>9.4</b> <b>A</b>	Telekomunikacijski sistem odgovara potrebama CMZ.	<i>1. Telefonski sistem ima dovoljan kapacitet za primanje poziva. 2. Pacijenti, članovi njihovih porodica i zakonski zastupnici zadovoljni su brzinom uspostavljanja telefonske veze sa CMZ. 3. CMZ ima pristup faksu unutar ustanove i raspolaže barem jednim vlastitim računarom s pristupom na internet.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima - Uvid u u sprovedenu anketu (Kriterij je zadovoljen kad je najmanje 80% ispitanika zadovoljno prostorijama CMZ. Alternativno: intevjuisanje pacijenata, članovi njihovih porodica i zakonski zastupnici i 4 od 5 anketiranih je zadovoljno brzinom uspostavljanja telefonske veze sa CMZ).	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, broj 73/11), čl. 11. st. 3.</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>9.5</b> <b>S</b>	CMZ poduzima mjere kojima se spriječava neovlašten pristup lijekovima i ostalim potrošnim materijalima, kao i kartonima, administrativnim knjigama i drugoj dokumentaciji koji se nalaze u prostorijama CMZ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mjesta za čuvanje lijekova su obezbjeđena od krađe, zloupotreba i požara, i postoji dodatno obezbjeđenje za lijekove koji se čuvaju pod posebnim režimom.</li> <li>2. Čuvanje i korištenje lijekova prati se odgovarajućom dokumentacijom.</li> <li>3. Kartoteka, administrativne knjige, obrasci i druga dokumentacija su dobro obezbijeđeni i zaštićeni od neovlaštenog pristupa.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju</li> </ul>	Zakon o lijekovima, („SN BiH“, 58/08), čl. 92. st. 1. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ 26/12), čl. 10. Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 16. st 2. Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ 37/12), čl 39. st. 1. tč. b), čl. 63. st. 2. i 3.
<b>9.6</b> <b>S</b>	CMZ ima procedure za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ove procedure su usvojene na nivou doma zdravlja.</li> <li>2. Osoblje CMZ zna opisati ove procedure.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u procedure za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija</li> </ul>	Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, 29/05), čl. 10. st. 1. tč. 4. i 5., čl. 24. Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 9. st 1. tč. 12.
<b>9.7</b> <b>S</b>	Sve osoblje primjenjuje mjere za kontrolu infekcije.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedure za kontrolu infekcije su usvojene na nivou doma zdravlja.</li> <li>2. Osoblje poznaje i primjenjuje procedure za kontrolu infekcije.</li> <li>3. Osoblje se pridržava opštih mjera za kontrolu infekcije, kao što su pranje ruku, korištenje rukavica u radu s krvlju i tjelesnim tečnostima, te nošenje zaštitne odjeće i maski kad je to neophodno.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u Procedure za kontrolu infekcije</li> </ul>	Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, 29/05), čl. 51. Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 9. st 1. tč. 11.

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>9.8</b> <b>A</b>	Pacijentima s mentalnim poremećajima osiguravaju se posebne prostorije za pušenje.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Postoji procedura o zabrani pušenja u prostorijama CMZ osim u za to namijenjenom prostoru.</i></li> <li>2. <i>Postoje vidljive oznake za zabranu pušenja u prostorijama CMZ i oznaka o dopuštenom pušenju u za to predviđenoj prostoriji.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u proceduru o zabrani pušenja u prostorijama CMZ</li> </ul>	<p><i>Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina („SN BiH“, 1998), čl. 3.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 9. st 1. tč. 13.</i></p>
<b>9.9</b> <b>S</b>	Prostorije CMZ se dobro održavaju i vidljivo su čiste i provjetrene.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u dokumentaciju (dnevni raspored čišćenja)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, 29/05), čl. 10., st. 1., tč. 4., 5., čl. 51.</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ 26/12), čl. 5. st. 6.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 11. st 4.</i></p>

## Standard 10: Oprema centra za mentalno zdravlje

Oprema CMZ je odgovarajuća, održava se i osigurava nesmetan, siguran i kvalitetan rad.

Oprema				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
10.1 <b>S</b>	Oprema za administrativni pult sa kartotekom, oprema u liječničkoj ordinaciji, intervenciji, sobi za diplomiranog psihologa, socijalnog radnika i prostorijama za grupnu i radnu terapiju zadovoljava utvrđenu listu prema važećim propisima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Centar treba imati prostor površine minimalno 150 m<sup>2</sup>, koji se sastoji od sljedećeg:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>administrativni (prijemni) pult sa kartotekom,</i></li> <li>— <i>prostor za psihijatra,</i></li> <li>— <i>prostor za intervencije,</i></li> <li>— <i>prostor za rad psihologa,</i></li> <li>— <i>prostor za rad socijalnog radnika,</i></li> <li>— <i>prostor za grupnu i radnu terapiju,</i></li> <li>— <i>sanitarni čvor za pacijente, odvojeno po spolovima,</i></li> <li>— <i>sanitarni čvor za osoblje, odvojeno po spolovima,</i></li> <li>— <i>garderobu za pacijente,</i></li> <li>— <i>garderobu za osoblje,</i></li> <li>— <i>priručnu kuhinju sa neophodnom opremom i aparatima.</i></li> </ul> </li> <li>2. <i>Prostorija za pregled pacijenta, sanitarni čvor za pacijente i sanitarni čvor za osoblje trebaju imati umivaonik sa toplom i hladnom vodom i tekućim sapunom te ručnicima za jednokratnu upotrebu, odnosno sušilom za ruke.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, 46/10), čl. 55. st. 1. tč. 2.</i></p> <p><i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 13.</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN BiH“, 26/12), čl. 6.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>10.2</b> <b>S</b>	CMZ ima dodatnu opremu kad radi sa djecom, omladinom i ovisnicima od psihoaktivnih supstanci.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Ukoliko Centar pruža usluge djeci, opremi treba dodati razne igračke, slikovnice, slagalice i slične materijale.</i></li> <li>2. <i>Ukoliko Centar pruža usluge prevencije i liječenja bolesti ovisnosti, treba imati:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>skrining testove za otkrivanje psihoaktivnih supstanci u urinu i pljuvački, i</i></li> <li>— <i>skrining testove za hepatitis B i C, kao i HIV.</i></li> </ul> </li> </ol> <p><i>CMZ koji ne rade sa djecom mlađom od 14 godina i ovisnicima od psihoaktivnih supstanci mogu zatražiti izuzeće od ocjene ovog kriterija.</i></p>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 19. i čl. 20.</i>
<b>10.3</b> <b>S</b>	CMZ ima dio opreme koji je prenosiv za potrebe kućnih/patronažnih posjeta (uobičajeno torba za kućne posjete).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Postoji lista prenosive opreme za liječničku i sestrinsku torbu.</i></li> <li>2. <i>Osoblje zna nabrojati sastav u torbi za kućne/patronažne posjete.</i></li> </ol>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u dokumentaciju	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 33. st. 2. tč. 6.</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“, 26/12), čl. 28., st. 2.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
<b>10.4</b> <b>S</b>	Lijekovi i potrošni medicinski materijal se ne drže nakon isteka roka trajanja i postoji dokumentirana procedura za provjeru isteka zaliha.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Postoji procedura koja reguliše provjeru zaliha.</i></li> <li>2. <i>Osoblje CMZ može opisati proceduru za provjeravanje roka trajanja i odlaganje materijala s rokom trajanja.</i></li> <li>3. <i>U CMZ nisu u upotrebi lijekovi i potrošni medicinski materijali kojima je istekao rok trajanja.</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u dokumentaciju i Proceduru o sigurnom čuvanju lijekova, provjeri roka trajanja i odlaganja lijekova i drugog materijala kojem je istekao rok trajanja</li> </ul>	<i>Zakon o lijekovima, („SG BiH“, 58/08), čl. 93. i 94. Pravilnik o organizaciji i bližim uslovima prostora, medicinsko-tehničke opreme, stručnog kadra koje trebaju ispunjavati centri za mentalno zdravlje, kao i edukaciji iz oblasti zloupotrebe psihoaktivnih supstanci („SN FBiH“, 73/11), čl. 9. st. 1. tč. 14.</i>
<b>10.5</b> <b>S</b>	Sva oprema se redovno servisira, kalibrira i održava, npr. tlakomjeri.	<i>Postoje evidencije o servisiranju, kalibraciji i održavanju opreme (zamjena dijelova).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u u evidencije o servisiranju, kalibraciji i održavanju opreme</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama (“SN BiH“, 26/12), čl. 14. st. 2., st. 38.</i>

## **PREGLED PLANOVA, POLITIKA I PROCEDURA**

### **Strateški, akcioni i drugi planovi:**

- 1.8 S** CMZ razvija sopstveni strateški plan koji je dio sveukupnog strateškog plana kantona, odnosno doma zdravlja kojem pripada.
- 1.9 S** CMZ na temelju strateškog plana formuliše godišnje akcijske planove:
- Godišnji plan rada,
  - Godišnji rad stručnog Usavršavanja,
  - Godišnji plan poboljšanja kvaliteta,
  - Godišnji plan uključivanja pacijenata, članova porodice i zakonskih zastupnika u rad CMZ i
  - Godišnji plan provjere kvaliteta pruženih kliničkih usluga.
- 5.5 A** U CMZ se pravi jedinstven, multidisciplinarni plan zaštite po modelu koordinirane brige za pacijente samo u indiciranim slučajevima s ocjenom trenutnih i dugoročnih potreba pacijenta.
- 5.6 A** Plan upravljanja rizikom kao sastavni dio plana zaštite pacijenta.
- 8.2 S** CMZ ima formulisani strategiju poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i godišnji akcioni plan unapređenja kvaliteta i sigurnosti usluga koji su segment strategije i akcionih planova doma zdravlja.
- 8.9 S** CMZ ima formulisani strategiju upravljanja rizikom (specifičnu za oblast mentalnog zdravlja) kao segment sveukupne strategije sigurnosti doma zdravlja.

## **Politike i procedure:**

- 1.5 S** Procedura uvođenja u rad novih zaposlenika
- 2.2 A** Politike i procedure koje regulišu pitanja koordinacije unutar CMZ i doma zdravlja i koordinacije s drugim organizacijama i programima
- 2.3 S** Procedura za upućivanja pacijenata na isti ili viši nivo zaštite i procedura za preuzimanje pacijenata sa viših nivoa.
- 2.1 S, 2.6 A** Politika o načinu saradnje i koordinacije s drugim organizacijama
- 2.8 S** Procedura koje se odnose na upućivanja u CSR i zajednički tretman pacijenata te Protokol o saradnji.
- 2.9 A** Procedure i vodiči kako postupati u određenim stanjima i oboljenjima (upućivanje, tretman, preuzimanje i praćenje pacijenata nakon hospitalizacije).
- 2.10 A** Politika o kontinuiranoj borbi protiv stigme
- 3.5 S** Procedura kojom je regulisan način prihvatanja sugestija i prigovora te načini postupanja po prigovoru i rješavanja prigovora koja je usvojena na nivou doma zdravlja.
- 3.6 S** Politika nediskriminacije
- 3.11 A** Procedura za telefonsko zakazivanje pregleda koja uključuje i odgovaranje na telefonske pozive u slučajevima iskrsljih zdravstvenih i drugih relevantnih problema.
- 3.12 A** Procedura za kućne i druge planirane posjete.
- 3.17 S** Procedura pristanka/odbijanja dijagnostičke procedure ili medicinskog tretmana
- 3.18 S** Procedura o prisilnoj hospitalizaciji.
- 3.19 A** Procedura za ispravke ili brisanje teksta u medicinskoj dokumentaciji.
- 3.20 S** Procedura o davanju pristanka pacijenta na učešće u istraživačkim projektima
- 3.22 S** Procedura za traženje saglasnosti pacijenta o prisustvu treće strane prilikom razgovora, pregleda i tretmana
- 3.23 S** Proceduru o zaštiti prava ličnih podataka pacijenata
- 3.24 S** Proceduru o zbrinjavanju hitnih stanja
- 4.1 A** Politika za aktivno uključivanje i učešće pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika u planiranje, implementaciju i evaluaciju usluga radi prepoznavanja i priznavanja njihove uloge u radu CMZ-a.
- 4.3 S, 6.7 A** Politika i procedura socijalne inkluzije korisnika usluga mentalnog zdravlja i redukcije stigme.

- 5.1 S** Procedura registracije i prihvata pacijenta
- 5.7 S** Procedura o načinu prijave incidentne situacije
- 5.13 S** Procedura koja sadrži i način postupanja osoblja CMZ u slučaju izraženih nuspojava lijeka
- 5.14 S** Procedura za podršku pacijentima koji traže drugo mišljenje
- 7.7 S** Procedura upućivanja pacijenata na druge nivoe zdravstvene zaštite
- 7.11 S** Procedura za zaštitu podataka i održavanje povjerljivosti prikupljenih podataka i njihovo korištenje
- 8.4 S** Procedura za provođenje kliničke revizije.
- 8.9 S** Procedura kojima se regulišu pitanja sigurnosti i bezbjednosti.
- 8.9 S** Procedura o postupanju s forenzičkim pacijentima.
- 9.6 S** Procedura za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija.
- 9.7 S** Procedura za kontrolu infekcije usvojene na nivou doma zdravlja.
- 9.8 A** Procedura o zabrani pušenja u prostorijama CMZ osim u za to namijenjenom prostoru
- 10.4 S** Procedura o sigurnom čuvanju lijekova i potrošnog medicinskog materijala, provjeri roka trajanja i odlaganja lijekova i drugog materijala kojem je istekao rok trajanja.







AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine  
Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo; FBiH  
[akaz.ba](http://akaz.ba), [akaz@akaz.ba](mailto:akaz@akaz.ba), [fb.com/akazfederacijabih](https://fb.com/akazfederacijabih)