



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

**standardi za timove
porodične
/obiteljske
medicine 2014**

STANDARDI SIGURNOSTI I KVALITETA ZA
PRIMARNU ZDRAVSTVENU ZAŠTITU

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

STANDARDI ZA TIMOVE PORODIČNE / OBITELJSKE MEDICINE

AKAZ, oktobra 2014.

STANDARDI ZA TIMOVE PORODIČNE / OBITELJSKE MEDICINE

Urednici

Prim. dr. Zoran Riđanović, AKAZ

Doc. dr. sc. ph. Vera Kerleta-Tuzović, AKAZ

Dr. sc. med. Ahmed Novo, AKAZ

Recenzenti

Prof. dr. sc. med. Olivera Batić-Mujanović,
prim. spec. obiteljske medicine, Dom
zdravlja Tuzla

Dr. sc. med. Zaim Jatić, spec. porodične
medicine, Dom zdravlja Sarajevo

Radna grupa

Dr. sc. med. Ivan Bagarić, Dom zdravlja Tomislavgrad
Prof. dr. sc. med. Azijada Beganlić, prim. spec. porodične
medicine i medicine rada, Dom zdravlja Tuzla

Prim.dr.med. Katmerka Cerić, spec. obiteljske/porodične
medicine, Dom zdravlja Bihać

Doc. dr. sc. med. Larisa Gavran, prim. spec. obiteljske
medicine, Dom zdravlja Zenica

Dr. med. Belma Goralija, Udruženje paraplegičara i oboljelih
od dječije paralize Kantona Sarajevo

Prim.Mr. sci. dr. med. Melida Hasanagić, Regionalni
medicinski centar „dr. Safet Mujić“ Mostar

Sevda Kujović, Udruženje „Život sa Down sindromom“

Prim. dr.med. Ljiljana Leovac, Dom zdravlja Orašje

Prim. dr. med. Lejla Mačković, Dom zdravlja Tuzla

Nataša Maros, MyRight - Empowers people with disabilities

Prim. dr. med. Milan Mioković, spec. porodične medicine,
Dom zdravlja Sarajevo

Dr.med. Ljiljana Mladina, spec. obiteljske medicine, Dom
zdravlja Livno

Spomenka Omanović, diplomirana medicinska sestra, Dom
zdravlja Tuzla

Jasminka Proho, Udruženje gluhih i nagluhih Kantona
Sarajevo

Dr. med. Bernardina Šarac, spec. obiteljske medicine, Dom
zdravlja Tomislavgrad

Dr.med. Eldina Šešlak, Dom zdravlja Gračanica

Doc.dr.sc.med. Amra Zalihić, prim. Dom zdravlja Mostar
Fikret Zuko, Udruženje slijepih Kantona Sarajevo

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 33 771-870,

email: akaz@akaz.ba, www.akaz.ba

Copyright © 2014 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 kaznenom odgovornosti.

Uvod

Standardi za timove porodične/obiteljske medicine – Verzija 2014. obuhvataju pet funkcionalnih skupina standarda koji se raščlanjuju na sertifikacijske i akreditacijske kriterije te indikatore. Ispod svake brojčane oznake pojedinog kriterija se nalazi i oznaka „S“ ili „A“ označavajući na taj način pripadnost sertifikacijskim ili kriterijima sigurnosti, odnosno akreditacijskim ili kriterijima kvaliteta (Slika 1).

13. Nepovoljni događaji				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
13.1	Tim obiteljske/porodične medicine vrši analizu nepovoljnih događaja.	Postoji pisana procedura kojom se definišu nepovoljni događaji, način prijavljivanja i analiza istih. Članovi tima treba da su upoznati sa postojanjem i sadržajem procedure. Postoje pisani dokumenti o analizi svakog nepovoljnog događaja.		Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
13.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine analizira nepovoljne događaje, barem dva puta godišnje.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u obrađene rezultate analize/kliničke revizije - Uvid u ispunjene obrasce prijave nepovoljnog događaja - Uvid u akcioni plan po pitanju rezultata analize 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.
13.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine može pokazati unapređenje prakse kao rezultat revizije nepovoljnih događaja.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u obrasce za reviziju - Uvid u obrađene rezultate revizije - Uvid u akcioni plan po pitanju rezultata revizije 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.
Indikator S	Apsces nakon i.m. aplikacije lijeka.	Indikator se izračunava kao broj osoba od 1000 pacijenata koje su i.m. dobile lijek i kod kojih se razvio apsces.	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračunati indikator 	Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.

Slika 1. Primjer formata standarda i kriterija

Kao što se vidi sa slike, ispod naziva poglavlja nalazi se više 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 reference - pravni osnov za taj standard/kriterij, uz navedenu legislativu ili neku drugu literaturu koje su pobrojane na kraju dokumenta u Listi referenci.

Pet poglavlja u ovoj verziji standarda se dijeli na slijedeće:

I dio <i>Organizacija</i> akreditacijskih kriterija,	6 standarda: 28 sertifikacijskih i 18
II dio <i>Rad tima</i> kriterija,	7 standarda: 24 sertifikacijska i 24 akreditacijska
III dio <i>Promocija zdravlja i prevencija bolesti</i> kriterija,	5 standarda: 20 sertifikacijskih i 8 akreditacijskih
IV dio <i>Kliničke usluge</i> kriterij i	9 standarda: 24 sertifikacijska i 21 akreditacijski
V dio <i>Prava i obaveze pacijenata</i> kriterij.	10 standarda: 19 sertifikacijskih i 1 akreditacijski

Radi lakšeg snalaženja, na kraju dokumenta se nalazi legenda koja opisuje svaki korišteni simbol, lista referenci te spiskovi politika, procedura, kliničkih revizija. Urađen je i spisak pitanja za anketu pacijenata, a sva pitanja tu pobrojana se pominju u kriterijima te se njihovi odgovori koriste pri ocjeni pojedinih kriterija. Naposljetku, tu se nalazi i lista nepovoljnih događaja koji se obavezno prijavljuju AKAZ-u i Spisak indikatora izvedbe.

Sumarno se u ovom dokumentu nalazi 37 standarda sa 188 kriterija (115 sertifikacijskih i 73 akreditacijska kriterija) i ukupno 16 indikatora izvedbe. 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 „nije primjenljivo“.

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 zdravstvene ustanove da ove kriterije ispuni 100%. Nasuprot tome akreditacija predstavlja kvalitet pružanja zdravstvenih usluga odnosno predstavlja nadogradnju na sertifikaciju, i ove kriterije je potrebno ispuniti u obimu 80% da bi se stekli preduslovi za akreditiranje ambulante porodične medicine.

Sadržaj

Uvod	5
POGLAVLJE 1. ORGANIZACIJA	9
1. Fizički pristup	11
2. Prostorije ambulante	12
3. Oprema i resursi	14
4. Tim porodične/obiteljske medicine	17
Edukacija i obuka	18
5. Dostupnost usluga	19
6. Informacije i komunikacije.....	23
POGLAVLJE 2. RAD TIMA	27
7. Medicinska evidencija.....	29
8. Registri	32
9. Poboljšanje sigurnosti i kvaliteta	36
10. Strateški i praktični menadžment	38
11. Uputnice i upućivanja	41
12. Upravljanje lijekovima	43
13. Nepovoljni događaji.....	45
POGLAVLJE 3. PROMOCIJA ZDRAVLJA I PREVENCIJA BOLESTI	47
14. Podaci i informacije o načinu života i faktorima rizika	49
15. Podsjetnici - prevencija.....	52
16. Saradnja na planu promocije zdravlja i prevencije bolesti	53
17. Grupno savjetovanje.....	54
18. Preventivne kliničke usluge	55
Prevenција hipertenzije	55
Pušački status.....	56
Tjelesna masa.....	58
Upotreba alkohola i droga	59
Imunizacija	60
Preventabilni karcinomi.....	62
POGLAVLJE 4. KLINIČKE USLUGE	63
19. Koronarna bolest srca.....	65
20. Tranzitorna ishemična ataka i moždani udar.....	67
21. Diabetes mellitus	68
22. Karcinom.....	72
23. Bronhijalna astma	75
24. Epilepsija	76
25. Hronična opstruktivna plućna bolest.....	77
26. Hipotireodizam	78
27. Mentalna oboljenja.....	79
POGLAVLJE 5. PRAVA I OBAVEZE PACIJENATA	81
28. Pravo na informacije.....	83
29. Jednak pristup zdravstvenoj zaštiti.....	84
30. Pravo na privatnost.....	85
31. Pravo na osobno dostojanstvo	86
32. Pravo na odbijanje tretmana	87
33. Pravo pacijenta na promjenu liječnika	88
34. Pravo na povjerljivost osobnih informacija	89
35. Pristanak na prisustvo treće osobe tokom pregleda	90
36. Učešće pacijenta u istraživačkim projektima.....	91
37. Anketni upitnik o zadovoljstvu korisnika usluga	92

Reference	93
Zakoni.....	93
Podzakonski akti	93
Internacionalne reference	94
Spisak politika i procedura	95
Spisak politika	95
Spisak procedura:	95
Spisak kliničkih revizija	96
Spisak pitanja za anketu pacijenata	97
Lista nepovoljnih događaja koji se obavezno prijavljuju AKAZ-u	97
Spisak indikatora izvedbe	98

POGLAVLJE 1. ORGANIZACIJA

1. Fizički pristup

Standard	Izjava	Uputstvo	Reference	
1.1	Usluge tima su fizički dostupne svim pacijentima, uključujući i osobe sa invaliditetom.		Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12) Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima za sprečavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica s umanjnim tjelesnim mogućnostima („SN FBiH“, broj 109/09)	
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
1.1.1 S	Dom zdravlja osigurava odgovarajući fizički pristup prostorima ambulate, uključujući fizički pristup najmanje jednoj prostoriji za osobe sa invaliditetom, a tamo gdje je fizički pristup ograničen tim porodične/obiteljske medicine organizira posjete pacijentima sa invaliditetom.	<i>Ukoliko Dom zdravlja nije obezbijedio pristup osobama sa invaliditetom, mora postojati pisani trag da je tim porodične/obiteljske medicine uputio menadžmentu zahtjev za ispunjenje ovog kriterija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u zahtjev tima 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 33., st. 2. 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. Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima za sprečavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica s umanjnim tjelesnim mogućnostima, („SN FBiH“, broj 109/09)
1.1.2 A	Dom zdravlja osigurava parking za svoje pacijente.	<i>Ukoliko Dom zdravlja nije obezbijedio parking osobama sa invaliditetom, mora postojati pisani trag da je tim porodične/obiteljske medicine uputio menadžmentu zahtjev za ispunjenje ovog kriterija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u zahtjev tima 	

2. Prostorije ambulante

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
2.1	Tim porodične/obiteljske medicine radi u prostorijama koje su odgovarajuće za rad u porodičnoj/obiteljskoj medicini i poštuju procedure koje osiguravaju zdravlje, sigurnost, privatnost i udobnost osoblja i pacijenata.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
2.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima najmanje jednu prostoriju određenu za konsultacije/preglede i jednu prostoriju za intervencije.	<i>Ukoliko se radi o prostoriji za intervencije koju dijeli više timova unutar jedne ustanove, ocjenjivači će procijeniti da li je osigurana privatnost, sigurnost i udobnost pacijenata prilikom pružanja intervencije.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 55.</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 27.</i>
2.1.2 S	Prostorije za konsultacije i intervencije ispunjavaju odgovarajuće uslove koji osiguravaju udobnost, privatnost i sigurnost pacijenata uključujući i osobe sa invaliditetom te zadovoljavajući radni ambijent za zaposlene.	<i>Kriteriji za ocjenu su :</i> - <i>odsustvo buke,</i> - <i>dovoljna osvjetljenost,</i> - <i>ugodna temperatura,</i> - <i>ležaj za pregled pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju s članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 55.</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 6., 8., 9.</i>
2.1.3 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima čekaonicu dovoljno veliku da primi planiran broj pacijenata i pratilaca.		- 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. 25., 27.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
2.1.4 A	U čekaonici se nalazi barem 5 stolica, pri čemu je bar jedna obilježena sa pravom prvenstva za starije osobe, za trudnice ili za osobe sa invaliditetom.	<i>U čekaonici ne bi trebalo da bude više od pet osoba u istom trenutku.</i> <i>Oznaka sa pravom prvenstva se nalazi na zidu iznad stolice.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
2.1.5 S	U čekaonici postoji označeno mjesto za osobu sa fizičkim invaliditetom koja je korisnik kolica.	<i>Kolica na označenom mjestu ne smiju smetati ostalim osobama u čekaonici.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
2.1.6 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima na raspolaganju prostorije u kojima postoje toaleti odvojeno za pacijente i osoblje, po pravilu razdvojeni po spolu, i mjesta za pranje ruku koja su na raspolaganju pacijentima i osoblju.	<i>U ustanovi moraju na vidnom mjestu biti istaknuti znakovi gdje se nalazi toaleti.</i> <i>Sanitarni čvorovi moraju imati pristup 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. 7., 27.</i>
2.1.7 S	Tim porodične/obiteljske medicine koristi odgovarajuće procedure za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija.		- Intervju s članovima tima - Uvid u proceduru - Uvid u evidenciju o čišćenju prostorija	<i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 10., st. 1., tč. 4., 5., čl. 24.</i>
2.1.8 S	Prostorije koje koristi tim porodične/obiteljske medicine se dobro održavaju i vidno su čiste.		- Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 10., st. 1., tč. 4., 5., čl. 51.</i>
2.1.9 S	Pušenje je zabranjeno u cijeloj ustanovi za što postoji odgovarajuća Politika.	<i>Znak o zabrani pušenja je vidno istaknut.</i> <i>Zabrana pušenja se sprovodi.</i>	- Intervju sa članovima tima - Opservacija ocjenjivača - Uvid u Politiku o zabrani pušenja u Domu zdravlja	<i>Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina („SN BiH“, 1998), čl. 3.</i>

3. Oprema i resursi

Standard	Izjava	Uputstvo	Reference	
3.1	Medicinska oprema i resursi su odgovarajući i mogu osigurati sveobuhvatnu primarnu zaštitu i hitne medicinske usluge.		<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10)</p> <p>Zakon o lijekovima, („SG BiH“, broj 58/08)</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)</p>	
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima potrebnu medicinsku opremu za sveobuhvatnu primarnu zdravstvenu zaštitu i reanimaciju pacijenata.	<p><i>Oprema uključuje:</i></p> <p><i>radni stol i stolica, stolica za pacijenta, ormarić za lijekove, stol za pregled pacijenta, paravan, vješalicu, stol trodijelni za preglede, nogostup, reflektor lampu za pregled, otoskop, drvene špatule, posudu za drvene špatule, neurološki čekić, svjetiljku olovku, posudu za toplomjer, stetoskop tip y cijevi, centimetar, toplomjer oralni/rektalni set, nosni spekulium, larynx ogledalo, živin tlakomjer, kantu za otpatke sa poklopcem radnu površinu sa umivaonikom, ormar za zalihe, stol dvodijelni za pregled pacijenta, nogostup, stol za pregled djece, paravan, stolicu standardnu fiksnu, stolicu sa naslonom i rukohvatima, stol radni, vješalicu, reflektor lampu za pregled, vagu sa visinomjerom, kolica za instrumente, kolica za manju kirurgiju, tacnu za instrumente sa poklopcem, EKG aparat, glukometar, sterilizator, kolica za pacijente u kombinaciji s nosilima, dužinomjer za bebe, posudicu za toplomjer, toplomjer oralni/rektalni set, stetoskop, tlakomjer u metalnoj kutiji, kantu za otpatke sa poklopcem, bubrežnjak, tlakomjer u plastičnoj torbici, set za reanimaciju, torbu za kućne posjete, klistir, set zvučnih viljuški, držač tufpera, posudu za tufpere, posudu za vatu, stetoskop, doboš, posudu za prljave igle, špricu za uho, set za manju kirurgiju, nosila, stalak za sterilizator, inhalator, odnosno nebulizator, peak flow metar – spirometar, bocu s kisikom, negatoskop, tabelu za testiranje vida, infuzijski stalak, špricu za vakutajner, aparat za mjerenje šećera u krvi, set vakutejnera i posudu za urin, i u čekaonici stolice, recepcijski stol i korpu za otpatke bez poklopca.</i></p>	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 55.</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. 28.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima potrebnu medicinsku opremu za sveobuhvatnu primarnu zdravstvenu zaštitu i reanimaciju pacijenata.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Oftalmoskop,</i> - <i>Vaginalni spekulum,</i> - <i>Sto za preglede sa dodacima za ginekološke preglede koji je pristupačan pacijenticama sa fizičkim invaliditetom,</i> - <i>Metalne špatule,</i> - <i>Metalne posude za špatule,</i> - <i>Frižider,</i> - <i>Lupa,</i> - <i>Gastrična sonda sa špicom,</i> - <i>Računar,</i> - <i>Štampač.</i> 	- Opservacija ocjenjivača	
3.1.3 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima definisan sadržaj seta za malu hirurgiju, seta za reanimaciju kao i trauma torbe.		- Opservacija ocjenjivača	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.4 S	Liječnik tima porodične/obiteljske medicine ima pristup liječničkoj torbi koja sadrži neophodnu opremu, lijekove i materijal za dijagnozu i terapiju stanja koja zahtijevaju kućne posjete, kao i za tretman urgentnih slučajeva.	<i>Tim posjeduje ažurirani spisak opreme i lijekova koji se nalaze u liječničkoj torbi, a sadržaj torbe se redovno pregleda i dopunjava za što postoji odgovarajuća procedura.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u spisak - Uvid u proceduru 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 33., st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08), čl. 90., 91., 92.</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. 28., st. 2.</i></p>
3.1.5 A	Liječnička torba sadrži stetoskop, otoskop, oftalmoskop, aparat za mjerenje krvnog pritiska, opremu za održavanje prohodnosti disajnih puteva, lijekove za urgentne slučajeve, šprice i igle raznih veličina, toplomjer, bateriju, zavojni i drugi materijal (uključujući blokove za recepte).		<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Ažurirani spisak lijekova 	
3.1.6 S	Materijali sa rokom trajanja (farmaceutski proizvodi, vakcine, potrošni medicinski materijal) se drže i koriste do isteka roka upotrebe. Postoji procedura za provjeru isteka roka materijala sa rokom u ustanovi.		<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru - Evidencija o provjeri roka trajanja lijekova 	<i>Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08), čl. 68., st. 2., čl. 90., 91., 92.</i>
3.1.7 A	U prostoriji za pregled kao i u prostoriji za intervencije treba biti dostupan telefon i računar.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u opremu 	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 26., st. 2.</i>

4. Tim porodične/obiteljske medicine

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
4.1	Usluge zdravstvene zaštite pruža tim porodične/obiteljske medicine.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine sačinjavaju najmanje jedan doktor medicine i jedna medicinska sestra/tehničar.	<i>Liječnik je specijalista obiteljske medicine ili doktor medicine sa završenom dodatnom edukacijom iz obiteljske medicine, a medicinska sestra/tehničar ima također završenu edukaciju iz obiteljske medicine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u dokumentaciju 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34., 55., 87., st. 2., 3.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 19., 24.</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. 29.</i></p>
4.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima patronažnu/polivalentnu medicinsku sestru (sestru u zajednici).		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima 	
4.1.3 S	Članovi tima porodične/obiteljske medicine se međusobno poštuju i ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Intervju s pacijentima - Opservacija ocjenjivača 	<p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2., 53.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 2.</i></p>

Edukacija i obuka				
Standard	Izjava	Uputstvo	Reference	
4.2	Svi članovi tima porodične/obiteljske medicine su prošli odgovarajuću obuku, posjeduju kvalifikacije i nastavljaju održavati svoju stručnost radi obavljanja svojih dužnosti.		Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)	
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.2.1 S	Svi članovi tima porodične/obiteljske medicine su prošli obuku iz porodične/obiteljske medicine i posjeduju odgovarajuće licence, diplome i certifikate.		- Uvid u licence i certifikate - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., 17.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 19., 24.</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 29.</i>
4.2.2 S	Svi članovi tima porodične/obiteljske medicine posjećuju kongrese, simpozije i druge stručne skupove radi unapređenja znanja i stručnog usavršavanja.		- Uvid u certifikate sa edukacija - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 151., st. 1., 2.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 25., 26., 32.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 27., 28.</i>
4.2.3 S	Sve novozaposleno osoblje prema proceduri prolazi period uvođenja u rad.	<i>Uvođenje u rad podrazumijeva prethodnu izradu priručnika za uvođenje u rad koji se sastoji od glavnih uputa u vezi s organizacijom rada u ambulanti porodične medicine, a obuhvata i odgovarajuće pisane politike i procedure (koje se traže ovim standardima).</i>	- Uvid u priručnik - Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.
4.2.4 S	Uvođenje u rad također podrazumijeva odgovarajuće mentorstvo zaduženog zdravstvenog profesionalca za novu osobu, stručni nadzor i svu potrebnu obuku i podršku.	<i>Na nivou Doma zdravlja postoji Evaluacioni obrazac koji popunjava i potpisuje mentor zadužen za uvođenje novozaposlenog u rad.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa članovima tima - Uvid u prazne i popunjene Evaluacione obrasce	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 142., st. 2.

5. Dostupnost usluga

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
5.1	Svi pacijenti moraju dobiti pravovremenu zdravstvenu zaštitu i savjet u skladu sa njihovim potrebama.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
5.1.1 S	Za medicinske probleme koji nisu hitni, posjeta liječniku i drugim zdravstvenim profesionalcima pacijentima se uobičajeno zakazuje prema slobodnom terminu.	<i>Ovaj kriterij ne vrijedi za hitne slučajeve.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa timom - Intervju sa pacijentima - Uvid u odgovore pacijenata u popunjenim anketnim upitnicima - Uvid u plan zakazivanja posjeta 	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 38., st. 1.</i>
5.1.2 A	Posjete liječniku se zakazuju unutar dva dana.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Intervju sa pacijentima 	
5.1.3 A	Pacijenti mogu razgovarati s liječnikom ili sestrama putem telefona i dobiti odgovarajuće savjete u vezi s njihovim zdravstvenim stanjem ako liječnik procijeni da je to klinički sigurno i da bi direktna konsultacija bila nepotrebna. Gluhi pacijenti dobivaju savjet putem SMS poruka. Za ovo postoji odgovarajuća procedura.	<p><i>Sestra koja prima poziv trebalo bi da poznaje na koje upite može odgovoriti sestra, a na koje liječnik. Liječnik odgovara u vrijeme koje mu najviše konvenira. Preporučuje se snimanje pitanja i odgovora koji tretiraju medicinsku problematiku.</i></p> <p><i>Postoji pisana procedura o savjetovanju pacijenata telefonskim putem.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u odgovore pacijenata u popunjenim anketnim upitnicima - Uvid u proceduru 	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
5.1.4 A	Za savjetovanja sprovedena telefonskim putem postoji Evidencija telefonskih poziva/konsultacija čiji se razgovor bilježi u karton pacijenta.	<i>Evidenciju poziva vodi medicinska sestra, a zabilješke u karton vrši liječnik.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Uvid u Evidenciju o telefonskim pozivima/konsultacijama 	
5.1.5 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima trijažni sistem prema proceduri koji mu omogućava pružanje hitnih medicinskih usluga bez odlaganja.	<i>Članovi tima porodične/obiteljske medicine su obučeni da prepoznaju hitna medicinska stanja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa osobljem - Uvid u proceduru 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 38., st. 2., 3.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 40.</i></p>
5.1.6 A	Članovi tima porodične/obiteljske medicine se koriste kliničkim vodiljama i protokolima za hitna stanja, primjenjujući preporuke u praksi.	<p><i>Liječnik se u propisivanju lijekova rukovodi dobro utemeljenim vodiljama za kliničku praksu.</i></p> <p><i>Vodilje za kliničku praksu moraju se usvojiti na nivou doma zdravlja.</i></p>	<p>Pregled kliničkih vodilja za:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anafilaktički šok; - Pacijent bez svijesti; - Šok; - Akutno pogoršanje astme; - Akutni plućni edem; - Moždana kap i tranzitorna ishemična ataka; - Akutni infarkt miokarda; - Gušenje stranim tijelom; - Kardio-pulmonalno oživljavanje - Epileptični napad, - Akutna psihijatrijska stanja. 	<p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 38., st. 2., 3., čl. 57.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
5.1.7 S	Tim porodične/obiteljske medicine obavlja kućne posjete po medicinskim indikacijama i o tome posjeduje operativnu proceduru i odgovarajuću evidenciju.	<i>Procedura treba da uredi kućne posjete liječnika porodične/obiteljske medicine: redovne i hitne; način prijavljivanja za kućnu posjetu i ocjenu podobnosti kućne posjete, uključujući i odluku tima koja je to razumna udaljenost mjesta posjete od ambulante; alocirano vrijeme za posjete (prije ili poslije radnog vremena; u toku radnog vremena); glavne indikacije za kućne posjete; minimalni skup podataka za zakazivanje i evidentiranje kućne posjete; i druge detalje koje može precizirati svaki tim u ovisnosti o specifičnim prilikama.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 33., st. 2.</i>
5.1.8 S	Sve obavljene kućne posjete se evidentiraju prema postojećoj proceduri.	<i>Evidentiraju se: ime i prezime bolesnika/bolesnice; tačna adresa stanovanja s telefonskim brojem (ako je moguće); razlog za kućnu posjetu; dijagnoza; šifra dijagnoze; ordinirana terapija, savjet ili drugo; ime i prezime liječnika; potpis liječnika.</i>	- Uvid u raspored obavljenih kućnih posjeta - Intervju sa članovima tima - Uvid u odgovore pacijenata u popunjene anketne obrasce - Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 33., st. 2.</i>
5.1.9 A	U evidenciju kućnih posjeta se unose i: Preporuka za dolazak u ambulantu, Opaske (medicinske i nemedicinske).		- Uvid u evidenciju kućnih posjeta	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
5.1.10 A	Pacijentima ispisanim iz registra tima porodične/obiteljske medicine se u pismenoj formi pruža objašnjenje o razlozima ispisivanja (ukoliko je ispis na zahtjev liječnika) i daju informacije o načinu na koji pacijenti mogu naći drugu ambulantu, odnosno tim porodične/obiteljske medicine.	<i>Tim porodične/obiteljske medicine posjeduje proceduru o ispisu pacijenata iz registra.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	
5.1.11 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima fleksibilan sistem zakazivanja pregleda da bi se zadovoljili pacijenti kojima je potrebna duža konsultacija.	<i>Zbog kompleksnosti konsultacija može različito dugo trajati. Stoga osoblje mora u planiranju posjeta uvijek predvidjeti jedno „rezervno vrijeme“ za slučaj da se konsultacija produži, ako iskrasne neka hitna intervencija ili da se omogući kućna posjeta u istom danu. Osoblje tima porodične/obiteljske medicine također mora biti spremno da odmah informira pacijente u čekaonici o iznenadnoj promjeni zakazanog termina posjete. Tim mora imati jasnu proceduru u takvim situacijama.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru - Uvid u termine zakazanih posjeta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2.</i>
5.1.12 S	Tim obiteljske/porodične medicine pacijentima nudi zdravstvenu zaštitu po najvišim stručnim i etičkim načelima.	<u>Zabranjeno je iskorištavanje pacijenata na bilo koji način:</u> <ul style="list-style-type: none">- Emotivno,- Psihički,- Tjelesno i- Materijalno.	- Intervju sa članovima tima - Uvid u anketne listiće - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 34., st. 2.</i>
Indikator S	Procenat odaziva osoba na zakazane preglede.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja osoba koje su došle na zakazani pregled prema podacima 30 zdravstvenih kartona ili prema ambulantom protokolu.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
Indikator S	Procenat zakazanih pregleda.	<i>Indikator se izračunava kao broj zakazanih pregleda u toku izvještajne godine.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

6. Informacije i komunikacije

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
6.1	Tim porodične/obiteljske medicine otvoreno komunicira s pacijentima i osigurava im dovoljno informacija da bi mogli donijeti odluke o svom zdravlju i liječenju.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
6.1.1 S	Radno vrijeme ambulante je vidno postavljeno na ulaznim vratima.		- Opservacija ocjenjivača	<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. 9, st. 4.</i>
6.1.2 S	Informativni leci i brošure nude se pacijentima s ciljem da im se olakša pristup uslugama i lako su dostupni.	<i>Leci sadržavaju sljedeće:</i> <i>1. imena osoblja koje radi u timu obiteljske medicine;</i> <i>2. adresu i kontakt telefone;</i> <i>3. radno vrijeme tima;</i> <i>4. način zakazivanja termina za posjete;</i> <i>5. usluge koje se pružaju u ambulanti i način korištenja usluga;</i> <i>1. 6. načine za ponovno dobivanje recepata za lijekove.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Uvid u informativni materijal - Intervju s članovima tima	<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. 9, st. 4.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
6.1.3 A	<p>Informativni leci i brošure su dostupni i za osobe sa invaliditetom.</p>	<p><i>Tu se podrazumijevaju:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>uputstva na Braille- ovom pismu;</i> - <i>uputstva na dvoručnoj abecedi za gluhočujem lica;</i> - <i>pojednostavljeno/ slikovno opisivanje informacija za osobe sa intelektualnim teškoćama.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u letke i brošure - Intervju sa članovima tima 	
6.1.4 A	<p>Informativni leci i brošure sadrže i dodatne informacije:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. obavještenje o telefonskim konsultacijama za vrijeme radnog vremena; 2. obavještenje o mogućnosti produženja konsultacije na zahtjev; 3. usluge koje se mogu dobiti poslije radnog vremena te kontakt telefon tima; 4. načine za upućivanje žalbi, komentara ili pohvala za pružene usluge tima; 5. opis prava i odgovornosti pacijenata; 6. način na koji tim porodične / obiteljske medicine koristi osobne medicinske podatke pacijenata; 7. popis informativnih letaka koje su na raspolaganju u ambulanti. 		<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u informativni materijal - Intervju s članovima tima 	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
6.1.5 A	Informativni leci i brošure su dostupni i na web stranici Doma zdravlja.	<i>U ambulanti je moguć brz ispis svih potrebnih informacija i brošura.</i>	- Uvid u web stranicu Doma zdravlja	
6.1.6 S	Liječnici upoznaju pacijente sa svrhom, značajem, dobitima i rizicima koji se odnose na pretrage, upute i tretmane s ciljem da pacijenti mogu napraviti informirane izbore i donijeti informirane odluke.	<i>Pacijentima treba dati lako razumljive informacije o tretmanu i informirati ih o bilo kojim pridruženim rizicima s ciljem da se dobije informirani pristanak. Ovo uključuje i opciju da se odbije predloženi tretman. Informacije o svrsi, značaju, dobitima i rizicima predloženih ispitivanja, uputa i tretmana treba oblikovati prema potrebama svakog pacijenta.</i> <i>Pristanak pacijenta može biti usmeni i pismeni, dok je pisani pristanak obavezan za invazivne dijagnostičke zahvate i operativne zahvate.</i>	- Intervju sa članovima tima - Intervju sa pacijentima (4 od 5 potvrđuju) - Pregled odgovora na popunjenim anketnim upitnicima - Uvid u proceduru za dobivanje informiranog pristanka na predložene dijagnostičke i terapijske procedure	<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. 10.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5., 36.</i> <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>
6.1.7 A	Liječnici upoznaju pacijente sa dobrobitima i važnosti doniranja organa.	<i>Ovaj razgovor se bilježi u zdravstveni karton.</i>	- Intervju sa članovima tima - Intervju sa pacijentima (4 od 5 potvrđuju) - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju imati zabilježen razgovor)	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
6.1.8 A	Tim porodične/obiteljske medicine raspolaže ažuriranim informacijama za pacijente o federalnim/državnim i lokalnim grupama za međusobnu pomoć i službama za podršku pojedinih populacijskih grupa, uključujući žene, djecu, mentalne bolesnike (protokol o saradnji sa CMZ-om), pacijente s karcinomom i hroničnim oboljenjima i sa invaliditetom.	<i>Tim porodične/obiteljske medicine u najmanju ruku mora raspolagati s telefonskim brojevima službi i organizacija koje pomažu pacijente. Brošure i pisani materijali o službama za podršku trebalo bi da se nalaze u čekaonici.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa liječnikom - Uvid u protokol o saradnji sa CMZ-om, školama, bolnicama, drugim organizacionim jedinicama u ustanovi, vladinim i nevladinim organizacijama 	
6.1.9 S	Tim porodične/obiteljske medicine posjeduje sistem za prijavu korupcije (papirne obrasce, softver) što je navedeno i u informativnim lecima i brošurama.	<i>Prijava korupcije može biti od strane pacijenata kao i od strane osoblja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u sistem za prijavu korupcije - Uvid u letke i brošure 	<p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 34., st. 2.</i></p> <p><i>Akcionni plan za sprovedbu Strategije za borbu protiv korupcije (2009.-2014.)</i></p> <p><i>Confronting Corruption: The Elements of a National Integrity System; TI Source Book 2000</i></p>

POGLAVLJE 2. RAD TIMA

7. Medicinska evidencija

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
7.1	Tim obiteljske/porodične medicine čuva odgovarajuću dokumentaciju o bolestima i tretmanima pacijenata u papirnoj i u elektronskoj formi.			Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 64., st. 10. Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestринstvu i primalјstvu („SN FBiH“, 43/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocјenu	Reference
7.1.1 A	Vrijeme komunikacije s liječnikom dovoljno je dugo da omogući kvalitetnu zdravstvenu zaštitu.	<i>Prosječna dužina trajanja konsultacije s liječnikom ili sestrom za zakazane termine nije kraća od 10 minuta (najmanje 8 minuta direktnog kontakta). Aktuelno vrijeme za pojedinačne zakazane preglede varira u ovisnosti o kliničkim potrebama (npr. osobe sa invaliditetom).</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocјenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u planirane posjete tokom radnog sata (ne prelazi 6 posjeta) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2.</i>
7.1.2 S	Zdravstveni karton pacijenta, odnosno elektronski zapis, sadrži potrebne informacije za identifikaciju pacijenta i za dokumentiranje procjene stanja, tretmana, progressa i ishoda zaštite što je definisano procedurom.	<i>Procedura definiše i minimalni skup podataka koji se upisuju u zdravstveni karton.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u proceduru - Uvid u kliničku reviziju medicinske dokumentacije (zdravstvenih kartona) - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 52.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.1.3 S	Svaki kontakt pacijenta s liječnikom evidentira se u zdravstveni karton, ili u elektronski zapis, uključujući konsultacije, kućne posjete, telefonsko i drugo savjetovanje i pružanje zaštite poslije radnog vremena.	<i>Bez obzira što su mnoge ambulante primarne zdravstvene zaštite i porodične/obiteljske medicine prešle na računarsko vođenje medicinske dokumentacije, za praksu je sasvim legitimno da ima „papirni sistem“ medicinske dokumentacije. U prijelaznom periodu najčešći oblik bit će tzv. „hibridni sistem“ medicinske dokumentacije, koji se djelomično sastoji od pisanih dokumenata i papirnih zdravstvenih kartona, a djelomično je kompjuteriziran.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44. Zakon o sestriinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35., 41. Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39, 42., 43.</i>
7.1.4 S	Unos podataka u zdravstveni karton je kompletan, tačan i čitak.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139., st. 1. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44., st. 2.</i>
7.1.5 S	Zapisi, otpusna pisma i rezultati pretraga poslagani su hronološki ili su na raspolaganju u elektronskoj formi hronološkim redoslijedom.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	
7.1.6 A	Propisani lijekovi koje pacijent trenutno uzima jasno su nabrojani u zdravstvenom kartonu i ta lista je na raspolaganju liječniku pri svakoj konsultaciji.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.1.7 S	Postoji označeno mjesto u zdravstvenom kartonu za zapisivanje alergija na lijekove i nepovoljnih reakcija na lijekove i te rubrike su čitko popunjene.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata sa alergijama (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	
7.1.8 S	U zdravstvenom kartonu pacijenta jasno su navedene indikacije za hroničnu medikaciju i postoji ažurirana i tačna lista lijekova koje pacijent trenutno uzima.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</i>
7.1.9 A	Zdravstveni karton sadrži ažurirani kratki pregled (izvod) medicinskih podataka o svim značajnim i trajnim problemima, a postoji učinkovit sistem za održavanje ažurnosti kratkog pregleda medicinskih podataka.	<p><i>Zdravstveni kartoni sadrže tekući i tačan kratki pregled medicinskih podataka što strukturno sadrži:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tekuće probleme;</i> - <i>Alergije i osjetljivosti ;</i> - <i>Riziko faktore (npr. pušenje i alkohol);</i> - <i>Medikaciju, imunizaciju i tekući tretman;</i> - <i>Važne izvode iz porodične i socijalne anamneze;</i> - <i>Prethodne probleme.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 139.</i>
7.1.10 A	Novoregistrirani pacijenti imaju sumirane gore tražene podatke već nakon osam sedmica od registracije.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa liječnikom - Uvid u zdravstveni karton novoregistriranog pacijenta 	

8. Registri				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
8.1	Tim obiteljske/porodične medicine posjeduje registre o odgovarajućim oboljenjima i bolestima u papirnoj i u elektronskoj formi.			Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 64., st. 10.
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
8.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa diabetes mellitusom.	<i>Ovaj registar je značajan radi provođenja godišnje kliničke revizije. Kao i kod ostalih registara treba zabilježiti datum postavljanja dijagnoze, navesti nalaze glukoze u krvi i drugih testova.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 15.</i>
8.1.2 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata s arterijskom hipertenzijom.	<i>Ovaj registar će biti najopsežniji s obzirom na proširenost hipertenzije u populaciji. Bez kompjuterizacije teško je održavati ovakav registar, posebno kad do osoba koje treba unijeti u registar treba doći preko uobičajene medikacije za hipertenziju. U ova registar se neće unositi pacijenti koji su uneseni u druge registre (maligna neoplazma, šećerna bolest, hronična bubrežna insuficijencija, hronične psihoze i kongenitalne malformacije).</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
8.1.3 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa koronarnom bolešću srca.	<i>Ovaj registar je značajan radi provođenja godišnje kliničke revizije. U novouspostavljeni registar treba unijeti podatke za osobe koje su za tekuću godinu imale infarkt miokarda ili anginu pectoris i koje su uzimale lijekove uobičajene za tretman koronarne bolesti srca.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	
8.1.4 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa trenutnom ishemičnom atakom i moždanim udarom.	<i>Ovaj registar je značajan radi provođenja godišnje kliničke revizije. Pacijenti s moždanim udarom u registar se unose samo u slučaju potvrde dijagnoze (CT ili NMR).</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	
8.1.5 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa karcinomom.	<i>Registar je nužan radi kliničke revizije, praćenja morbiditeta, mortaliteta i procjene svakog slučaja i tretmana. Registar za rak treba da je potpun i ažuriran.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 15. Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>
8.1.6 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa težim i dugotrajnim mentalnim problemima.	<i>Praktična poteškoća može biti nedostatak definicije šta se podrazumijeva pod težim i dugotrajnijim mentalnim problemima.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 15. Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.</i>
8.1.7 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa insuficijencijom lijeve komore.	<i>Zbog kliničkog i socijalnog značaja oboljenja, važno je uredno voditi registar ovih pacijenata.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
8.1.8 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa hroničnom opstruktivnom bolešću pluća.	<i>Bolesnike je moguće naći pod dijagnozom emfizema. U registar ulaze samo oni pacijenti kod kojih je dijagnoza potvrđena spirometrijom.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	
8.1.9 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa bronhijalnom astmom.	<i>Neki pacijenti s astmom imaju zapravo hroničnu opstruktivnu bolest pluća. Dijagnoza se potvrđuje spirometrijom i serijskim mjerenjem peakflow. Iz registra se mogu isključiti pacijenti kojima odgovarajući lijekovi za astmu nisu ordinirani u posljednjih 12 mjeseci.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	
8.1.10 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa epilepsijom koji uzimaju antiepileptike.	<i>Registar treba da sadrži:</i> <ul style="list-style-type: none"> - broj zdravstvenog kartona, - lične podatke, - dijagnozu, - terapiju. <i>Svi ostali podaci se mogu naći u kartonu, poput:</i> <ul style="list-style-type: none"> - vrijeme postavljanja dijagnoze; - dijagnoza potvrđena testiranjem (EEG); - vrstu i učestalost napada i datum posljednjeg epinapada; - lijekove – vrstu i dozu koja je propisana; - bilo koju nuspojavu i reakciju na lijekove za epilepsiju; - pregled menadžmenta epilepsije i plan zaštite. 	- Intervju sa liječnikom - Uvid u registar	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
8.1.11 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa hipotireoidizmom.	<i>Dijagnoza se postavlja biohemijski kad postoji redukcija u slobodnom ili ukupnom T4 s porastom TSH u serumu. Za unos u registar traže se pacijenti koji uzimaju thyroxine tablete. U registar se unose datum postavljanja dijagnoze i svi laboratorijski testovi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa liječnikom - Uvid u registar 	
8.1.12 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa hroničnom bubrežnom insuficijencijom.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju s liječnikom - Uvid u registar 	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 15.</i>
8.1.13 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata sa kongenitalnim malformacijama.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa liječnikom - Uvid u registar 	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 15.</i>
8.1.14 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima registar pacijenata – osoba sa invaliditetom koji je organizovan po vrsti invaliditeta.	<i>Invaliditeti su klasificirani kao:</i> <ul style="list-style-type: none"> - tjelesni, - senzorni, - intelektualni, itd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa liječnikom - Uvid u registar 	

9. Poboljšanje sigurnosti i kvaliteta

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
9.1	Tim obiteljske/porodične medicine sprovodi mjere za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.1.1 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima uspostavljen sistem kvaliteta koji omogućuje kvalitetne zdravstvene usluge, promociju unapređenja kvaliteta i povećanje sigurnosti pacijenta.	<i>Sistem kvaliteta obuhvata: samoocjenu prakse na temelju standarda, kliničku reviziju, primjenu kliničkih vodilja koje su utemeljene na dokazima, upravljanje rizikom i analizu nepovoljnih događaja, ocjenu zadovoljstva korisnika i razvijen sistem poboljšanja zaštite na temelju žalbi i sugestija korisnika zaštite.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u godišnji plan unapređenja kvaliteta - Uvid u zapisnike sa mjesečnih sastanaka - Uvid u kliničku reviziju 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl.55. Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05), čl. 2., 7., 8., 13., 14. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., 27., 43., 44., 45.</i>
9.1.2 S	Tim porodične/obiteljske medicine provodi godišnju ocjenu žalbi i sugestija pacijenata prema proceduri kako bi se dobili ključni podaci za unapređenje prakse i informacije za učenje svih članova tima.	<i>Tim porodične/obiteljske medicine podstiče pacijente na davanje sugestija i povratnih informacija koje se evidentiraju, razmatraju i na osnovu njih poduzimaju odgovarajuće aktivnosti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u proceduru postupanja po žalbama - Dokaz o održanim sastancima - Kvartalni izvještaj o žalbama 	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 6., 41.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<p>9.1.3</p> <p>A</p>	<p>Tim porodične/obiteljske medicine može pokazati unapređenje prakse kao rezultat kliničke revizije (kvaliteta propisivačke prakse).</p>	<p><i>Tim porodične/obiteljske medicine provodi program kliničke revizije kod pacijenata sa hroničnom medikacijom na godišnjem nivou, koristeći odobrene kliničke vodilje i institucionalne protokole i može pokazati promjene u praksi kao rezultat kliničke revizije. Za pacijente kojima se propisuju 4 i više lijekova (hronična medikacija) potrebna je revizija barem svakih šest mjeseci (izuzev za OTC i topične lijekove).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u obrasce za kliničku reviziju - Uvid u obrađene rezultate kliničke revizije - Uvid u akcioni plan po pitanju rezultata kliničke revizije 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>

10. Strateški i praktični menadžment

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
10.1	Timom porodične/obiteljske medicine se učinkovito upravlja za dobrobit pacijenata i članova tima te za ispunjavanje zakonski i profesionalno definiranih obaveza i odgovornosti.			Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13) Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05) Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12) Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, („SN FBiH broj 77/08)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
10.1.1 A	Članovi tima porodične/obiteljske medicine imaju pristup pravilniku sa svim politikama i procedurama koje se odnose na upravljanje ljudskim resursima.	<i>Politike i procedure odnose se na izbor osoblja pri zapošljavanju, opis posla i ugovor o radu, disciplinsku i žalbenu proceduru zaposlenih, reagiranje na nasilje i seksualno uznemiravanje na radnom mjestu, radno vrijeme i uvođenje u rad.</i>	- Uvid u pravilnike, politike, procedure i ostale dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.</i>
10.1.2 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima i pridržava se dokumentirane politike i procedura o zdravlju i sigurnosti pacijenata, osoblja i okoliša.	<i>Politike i procedure obuhvataju:</i> - <i>obuku osoblja iz zaštite na radu;</i> - <i>pohranjivanje, korištenje i odlaganje opasnih supstanci;</i> - <i>pohranjivanje lijekova, igala, propisivanje lijekova;</i> - <i>obavezno osiguranje zaposlenih;</i> - <i>protupožarnu zaštitu;</i> - <i>zaštitu od strujnog udara;</i> - <i>zaštitu osoblja od nasilja;</i> - <i>odgovor na slučaj uboda iglom;</i> - <i>imunizaciju osoblja.</i>	- Uvid u pravilnike, politike, procedure i ostale dokumente - Uvid u izvještaje o provedenim obukama protupožarne zaštite i zaštite na radu	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.</i> <i>Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08), čl. 92.</i> <i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05)</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
10.1.3 S	Tim porodične/obiteljske medicine je prošao obuku i ima pristup svim dokumentiranim politikama i procedurama o kontroli infekcije i primjenjuje ih u praksi.	<i>Tim postupa u skladu s opštom politikom zaštite osoblja i pacijenata od infekcije, što obuhvata politike i procedure:</i> <ul style="list-style-type: none"> - pranju ruku; - održavanju čistoće, - korištenju zaštitnih rukavica, - uklanjanju medicinskog otpada, oštih predmeta odnosno kontaminiranog rublja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju s članovima tima - Opservacija ocjenjivača - Spisak učesnika obuke - Uvid u kurikulum obuke - Uvid u politike i procedure 	<p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 51.</i></p> <p><i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, („SN FBiH broj 77/08), čl. 10.</i></p>
10.1.4 S	Tim porodične/obiteljske medicine raspolaže s potrebnom opremom, dokumentacijom i procedurama pomoću kojih se osigurava učinkovit proces dekontaminacije i sterilizacije instrumenata.	<i>U proceduri se definiše ko je odgovoran za proces sterilizacije, način bilježenja i kontrole procesa, kada se i kako sterilišu pojedini materijali, način obilježavanja odnosno odvajanja sterilnih i nečistih instrumenata.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u pisanu proceduru - Uvid u svesku sterilizacije 	<p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 51.</i></p>
10.1.5 S	Tim porodične/obiteljske medicine bezbjedno odlaže iskorištene oštre predmete o čemu postoji i procedura.	<i>Procedura navodi gdje se odlažu iskorišteni oštri predmeti, način sterilizacije prije deponovanja, kako oni dalje idu na uništavanje te način vođenja dokumentacije o odvozu tog otpada.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Opservacija ocjenjivača - Uvid u proceduru 	<p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 51., st. 3., tč. 4.</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. 3., st. 2.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
10.1.6 A	Imunološki status svih članova tima porodične/obiteljske medicine u odnosu na hepatitis B virus evidentira se i ako je potrebno preporučuje se imunizacija i druge vakcinacije po potrebi.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u dokaz o imunološkom statusu osoblja na HBV - Uvid u proceduru o postupanju u slučaju uboda oštrim predmetom i postekspozicijske zaštite 	<i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 40., st. 1., tč. 1., čl. 51.</i>
10.1.7 S	Tim porodične/obiteljske medicine ima sistem bilježenja redovne i odgovarajuće inspekcije, kalibracije, održavanja i premještanja opreme, uključujući: odgovarajuću proceduru, imenovanu odgovornu osobu; jasnu evidenciju i izvještavanje o kvarovima.	<p><i>Ocjenjivači će potvrditi da li su ispunjeni sljedeći zahtjevi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>imenovana je odgovorna osoba;</i> - <i>postoji evidencija;</i> - <i>izvještava se o kvarovima na opremi.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u proceduru - Uvid u evidenciju 	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 14.</i>
10.1.8 A	Tim porodične/obiteljske medicine raspolaže s jasno utvrđenom procedurom za pravljenje rezervnih računarskih kopija podataka, provjeru tih kopija i sigurno pohranjivanje magnetnih i drugih medija s rezervnim podacima.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u proces pravljenja kopija podataka - Uvid u proceduru 	
10.1.9 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima politiku informacionih sistema odnosno zaštite povjerljivih informacija.	<i>Ovo se odnosi na čuvanje tajnosti podataka o pacijentima i osoblju, jednako u papirnoj i elektronskoj formi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u politiku 	

11. Uputnice i upućivanja

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
11.1	Pacijenti se upućuju drugim članovima tima porodične/obiteljske medicine, specijalistima u istoj ustanovi ili u drugim ustanovama ukoliko je to potrebno.			Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
11.1.1 S	Postoji dokumentirana procedura za rutinska i hitna upućivanja pacijenata u druge zdravstvene ustanove.	<p><i>Procedura predviđa i izjavu da uputnica treba biti čitko popunjena i kao minimum sadržavati:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ime i prezime pacijenta s pripadajućim šiframa; - naziv ustanove ili službe u koju se upućuje pacijent; - relevantne informacije iz anamneze sadašnje bolesti i socijalne anamneze; - ime i prezime liječnika koji je uputio pacijenta s pripadajućom šifrom/faksimil. - Procedura sadrži i načine transporta pacijenta do zdravstvenih ustanova. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju s članovima tima - Uvid u uputnice - Uvid u proceduru 	<p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 36., st. 4., 5., 6.</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 54., st. 3.</i></p>
11.1.2 A	Uputnice sadrže dovoljno informacija za osiguranje kontinuiteta zdravstvene zaštite i optimalno liječenje pacijenta.	<p><i>Uputnica sadrži i :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kratak sažetak problema, ključne nalaze i sadašnji tretman; - razlog za upućivanje i očekivanja od konsultacije. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju s članovima tima - Uvid u uputnice - Uvid u proceduru 	<p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 36., st. 3.</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12), čl. 54., st. 3.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
11.1.3 A	Tim porodične/obiteljske medicine na odabranom uzorku pacijenata provodi kliničku reviziju i provjerava podesnost, efikasnost i učinkovitost pretraga i upućivanja specijalistima kod svojih pacijenata barem jednom godišnje, nakon čega se poduzimaju aktivnosti na poboljšanju tekuće prakse.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju s članovima tima - Uvid u obrasce za kliničku reviziju i statističku analizu 	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 32., 35.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</p>
11.1.4 A	Tim porodične/obiteljske medicine može pokazati da je postigao poboljšanja u praksi nakon kliničke revizije medicinskih pretraga i uputnica specijalistima.	<i>Ovaj kriterij se može vezati na poglavlje Kliničke usluge u kojima se obrađuju i kliničke revizije za konkretne bolesti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji 	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 32., 35.</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</p>
Indikator S	Upućivanja specijalistima.	<i>Indikator se izračunava kao broj upućivanja na 1000 pacijenata. Tim treba da izračuna broj uputnica specijalistima nakon prvog pregleda.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračunatu stopu 	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
Indikator S	Upućivanja na laboratorijske pretrage pri prvom kurativnom pregledu.	<i>Indikator se izračunava kao broj upućivanja na 1000 pacijenata. Tim treba da izračuna procenat uputnica na laboratorijske preglede pri prvom kurativnom pregledu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračunatu stopu 	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

12. Upravljanje lijekovima

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
12.1	Tim obiteljske/porodične medicine učinkovito i ekonomično propisuje lijekove i pacijentima daje informacije o odgovarajućem korištenju lijekova.			Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o lijekovima, („SG BiH“, broj 58/08) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
12.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine je preduzeo mjere kojima je spriječen neovlašten pristup lijekovima i ostalim materijalima koji se nalaze u ambulanti za što postoji i odgovarajuća procedura.	<i>U proceduri se navodi ko ima ovlašten pristup, kako se osigurava od neovlaštenog pristupa, gdje se pohranjuje ključ ormarića, kako se vodi evidencija o upotrebi lijekova, provjeri zaliha te ko je zadužen za tu vrstu provjere.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u evidenciju o čuvanju lijekova - Uvid u proceduru 	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 10.</i> <i>Zakon o lijekovima, („SG BiH“, broj 58/08), čl. 92.</i>
12.1.2 S	Pacijentima se daju informacije o propisanim lijekovima, uključujući način njihovog uzimanja, dobrobiti i značajne sporedne efekte.	<i>Nakon informiranja, pacijent daje pristanak za preporučeni tretman, svjestan svih dobiti i rizika takvog tretmana.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju s pacijentima - Uvid u odgovore pacijenata u anketnim upitnicima 	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 10., 11., st. 1., tč. 7.</i>
12.1.3 S	U zdravstvenom kartonu su zabilježeni svi lijekovi koji su propisani pacijentu prilikom posjete.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	
12.1.4 S	Tim porodične/obiteljske medicine raspolaže sa lijekovima i opremom za tretman anafilaksije i drugih hitnih stanja.	<i>Protokol o postupanju pri sumnji na anafilaktički šok je vidno istaknut.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 26.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
12.1.5 A	Liječnik porodične/obiteljske medicine propisuje lijekove učinkovito i ekonomično i u skladu s medicinom utemeljenom na dokazima.	<i>Liječnik se u propisivanju lijekova rukovodi dobro utemeljenim vodičima za kliničku praksu. Vodilje za kliničku praksu moraju se usvojiti na nivou doma zdravlja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa liječnikom - Pregled kliničkih vodiča - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5, st. 3., tč. 7.</i>
12.1.6 A	Ako se u ambulanti redovno administriraju injekcioni neuroleptici, postoji sistem za identifikaciju i praćenje pacijenata koji nisu došli na terapiju.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u registar mentalnih oboljenja - Uvid u evidenciju telefonskog pozivanja pacijenata - Uvid u evidenciju pacijenata na injekcionim neurolepticima 	

13. Nepovoljni događaji

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
13.1	Tim obiteljske/porodične medicine vrši analizu nepovoljnih događaja.	<p>Postoji pisana procedura kojom se definišu nepovoljni događaji, način prijavljivanja i analiza istih.</p> <p>Članovi tima treba da su upoznati sa postojanjem i sadržajem procedure.</p> <p>Postoje pisani dokumenti o analizi svakog nepovoljnog događaja.</p>		<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)</p> <p>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)</p> <p>Zakon o lijekovima, („SG BiH“, broj 58/08)</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)</p>
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
13.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine analizira nepovoljne događaje, barem dva puta godišnje.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u obrađene rezultate analize/kliničke revizije - Uvid u ispunjene obrasce prijave nepovoljnog događaja - Uvid u akcioni plan po pitanju rezultata analize 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i>
13.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine može pokazati unapređenje prakse kao rezultat revizije nepovoljnih događaja.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u obrasce za reviziju - Uvid u obrađene rezultate revizije - Uvid u akcioni plan po pitanju rezultata revizije 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i>
Indikator S	Apsces nakon i.m. aplikacije lijeka.	<i>Indikator se izračunava kao broj osoba od 1000 pacijenata koje su i.m. dobile lijek i kod kojih se razvio absces nakon toga.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračunati indikator 	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
Indikator S	Anafilaktički šok	<i>Indikator se izračunava kao broj pacijenata kod kojih je došlo do anafilaktičkog šoka nakon aplikacije lijeka u ambulanti tima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračunati indikator 	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

POGLAVLJE 3. PROMOCIJA ZDRAVLJA I PREVENCIJA BOLESTI

14. Podaci i informacije o načinu života i faktorima rizika

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
14.1	Tim obiteljske/porodične medicine utvrđuje zdravstvene potrebe svoje populacije, pruža odgovarajuće preventivne zdravstvene usluge i radi sa svojim pacijentima, drugim ustanovama i lokalnom zajednicom na promociji zdravlja.			Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
14.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine prikuplja podatke o faktorima koje predstavljaju rizik za zdravlje pacijenta, uključujući značajne podatke iz lične, porodične i socijalne anamneze; fizičku aktivnost i invaliditet; ranije navike pušenja i trenutni status u pogledu konzumiranja duhana; konzumiranje droga i alkohola.	<i>Prikupljanje ovih podataka uglavnom se odnosi na novoregistrirane pacijente kojima se nude konsultacije kako bi se doznale njihove prethodne bolesti, porodična / obiteljska anamneza, socijalni faktori, uključujući zanimanje, način života i dimenzije faktora rizika. Podaci se evidentiraju u zdravstveni karton, a pacijenti sa značajnim zdravstvenim poremećajima pozivaju se na kontrolne preglede.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 6.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
14.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine jednom godišnje sprovodi kliničku reviziju na kompletnost podataka unijetih u zdravstveni karton pacijenta.		- Uvid u rezultate kliničke revizije	
14.1.3 S	Tim porodične/obiteljske medicine redovno prikuplja mjerne kliničke podatke koji su značajni za preventivne aktivnosti (barem jednom u pet godina). <i>Ovo se sprovodi za preventivne preglede i ne odnosi se na pacijente sa evidentiranom bolešću.</i>	<i>Ocjenjivači će tražiti dokaz u kartonima pacijenata (starijih od 16 godina) da su provedene sljedeće procedure:</i> - <i>mjerenje krvnog pritiska;</i> - <i>mjerenje nivoa holesterola, triglicerida i šećera u krvi (za grupu pacijenata gdje je to prema kliničkim vodiljama prikladno);</i> - <i>mjerenje tjelesne mase i visine i izračunavanje indeksa tjelesne mase (BMI);</i> - <i>postavljanje pitanja o pušenju i davanje savjeta o prestanku pušenja.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 5., 57.</i>
14.1.4 S	Tim porodične/obiteljske medicine vrši ranu detekciju i praćenje razvojnih i drugih poremećaja koji utiču na rani rast i razvoj djece.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona – percentilna krivulja (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Uvid u izvještaj patronažne sestre	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
14.1.5 S	Tim porodične/obiteljske medicine provodi mjere ranog otkrivanja bolesti kod pacijenata koji spadaju u rizične grupe.	<i>Ocjenjivači će pregledati zdravstvene kartone pacijenata i utvrditi da li su u njima zabilježeni podaci o provođenju mjera ranog otkrivanja bolesti i to:</i> <ul style="list-style-type: none"> - uzimanje brisa za Papa test; - fizikalni pregled dojke i upućivanje na mamografiju; - digitalni pregled rektuma i pregled stolice na krv i upućivanje na sigmoidoskopiju; - digitorektalni pregled i upućivanje na test za prostata specifični antigen i ultrazvučnu dijagnostiku. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Intervju sa članovima tima 	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>
14.1.6 A	Pacijenti u ambulanti porodične/obiteljske medicine imaju pristup raznim informacijama u pisanoj formi i pristupačno za slijepe osobe o uobičajenim akutnim i hroničnim stanjima i oboljenjima kao i o bitnim organizacijama u zajednici ili grupama za podršku.		<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima 	

15. Podsjetnici - prevencija

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
15.1	Tim porodične/obiteljske medicine koristi sistem podsjetnika da bi omogućio sistematsku preventivnu zaštitu i rano otkrivanje bolesti.	<i>Sistem za podsjećanje/upozorenje koristi se skupa s osiguranjem kontinuiteta zdravstvene zaštite. Pozivajući pacijente na preventivne aktivnosti, putem pisama podsjećanja ili na tekuću edukaciju, podržava se predanost pacijenata u samozaštiti zdravlja, lojalnost pripadajućem timu i dugoročna zaštita.</i>		
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
15.1.1 A	Tim porodične/obiteljske medicine koristi: sistem kartica koji pokazuje krajnje vrijeme za preventivnu aktivnost, ili registar pacijenata po spolu i dobu, odnosno posebne registre.	<i>Sistem podsjećanja može obuhvatiti dječiju imunizaciju, cervikalne briseve, mamografiju, godišnju medicinsku provjeru zdravstvenog stanja, vakcinaciju protiv gripa, imunizaciju putnika.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Uvid u odgovore pacijenata na anketnim upitnicima - Intervju sa članovima tima pacijentima (4 od 5 potvrđuju) 	
15.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine koristi boje za sistematsko obilježavanje zdravstvenih kartona za prilagodljivu preventivnu zaštitu.		<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	
15.1.3 A	Tim porodične/obiteljske medicine koristi kompjuterizirani sistem podsjetnika s ciljem podsjećanja na vršenje preventivnih aktivnosti.		<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	

16. Saradnja na planu promocije zdravlja i prevencije bolesti

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
16.1	Tim porodične/obiteljske medicine usko saraduje s organizacijama koje se bave promocijom zdravlja i prevencijom bolesti.	<p><i>Te aktivnosti trebalo bi da uključe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>saradnju s priznatim javnozdravstvenim programima i lokalnim inicijativama na promociji zdravlja;</i> - <i>razvoj usluga u skladu s potrebama osjetljivih grupa pacijenata;</i> - <i>podsticanje osjetljive grupe pacijenata na učešće u aktivnostima promocije zdravlja, kao što su skrining dojke, cervikalni brisevi, prestanak pušenja i ostali programi promocije zdravog načina života;</i> - <i>zajednički rad s matičnim domom zdravlja i drugim ustanovama na razvoju inicijativa u zajednici kako bi se zadovoljile zdravstvene potrebe korisnika / pacijenata.</i> 		<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10)</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)</p>
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
16.1.1 A	Tim porodične/obiteljske medicine organizira promotivno-preventivne aktivnosti i usko saraduje s organizacijama koje pružaju programe promocije zdravlja i prevencije bolesti.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u izvještaje 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 10., st. 1., tč. 11.</i></p>

17. Grupno savjetovanje

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
17.1	Tim porodične/obiteljske medicine koristi metode grupnog zdravstvenog savjetovanja da bi omogućio aktivnu preventivnu zaštitu pacijentima s utvrđenim faktorima rizika i hroničnim oboljenjima.			Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
17.1.1 A	Tim porodične/obiteljske medicine održava grupna savjetovanja najmanje jednom godišnje za registrovane grupe pacijenta sa sljedećim faktorima rizika: - povišen krvni pritisak; - povišen nivo holesterola u krvi; - pušenje; - pretilost.		- Uvid u zapisnike sa grupnih savjetovanja - Intervju sa članovima tima	
17.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine održava grupno savjetovanje najmanje jednom godišnje o seksualno-reproduktivnom zdravlju.		- Uvid u zapisnike sa grupnih savjetovanja - Intervju sa članovima tima	<i>Strategija za unapređenje seksualnog i reproduktivnog zdravlja i prava u Federaciji Bosne i Hercegovine (2010 – 2019), Vlada FBiH 2010</i>

18. Preventivne kliničke usluge

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.1	Tim porodične/obiteljske medicine pacijentu nudi preventivne mjere i informacije o očuvanju zdravlja.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine vrši prevenciju bolesti i daje informacije o očuvanju zdravlja što se bilježi u zdravstveni karton.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Intervju sa članovima tima 	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>
Prevenција hipertenzije				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.2	Tim porodične/obiteljske medicine pacijentu obezbjeđuje preventivne mjere i informacije o povišenom pritisku.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.2.1 S	U zdravstvenim kartonima se bilježi krvni pritisak u prethodnih 5 godina kod pacijenata koji imaju 45 godina i više.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u zapise o mjerenju krvnog pritiska u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.2.2 S	Svim pacijentima u riziku se savjetuje na koji način da preveniraju hipertenziju.	<i>Ovo savjetovanje se bilježi u zdravstveni karton.</i> <i>Rizik može biti porodična anamneza, gojaznost, visoko normalne vrijednosti krvnog pritiska i sl.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i>
Indikator S	Procenat pacijenata sa hipertenzijom i pritiskom nižim od 140/90 mmHg.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broj pacijenata koji boluju od hipertenzije, a pod terapijom imaju pritisak niži od 140/90 mmHg prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i> <i>National Clinical Guideline Centre. Hypertension-The clinical management of primary hypertension in adult, 2011</i>
Pušački status				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.3	Tim porodične/obiteljske medicine pacijentu nudi preventivne mjere i informacije o pušenju.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.3.1 S	U zdravstvenim kartonima se bilježi pacijentov pušački status.	<i>Pušački status pacijenta se evidentira kao:</i> - <i>pušač – od kad puši, koliko puši</i> - <i>nepušač – da li je ikada pušio,</i> - <i>bivši pušač – od kada ne puši.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.3.2 S	Pacijentima sa pušačkim statusom se daju savjeti o načinu prestanka pušenja.	<i>Ova savjetovanja se bilježe u zdravstvene kartone.</i> - <i>Pod ovim se podrazumijeva:</i> - <i>savjet – jasna i kratka izjava,</i> - <i>savjetovanje – planirani susreti u kojima se provodi tačno određeni postupak (4 – 5 susreta);</i> - <i>medikamentozna terapija.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40., 49.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>
Indikator S	Procenat pacijenata koji puše.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja pacijenata koji aktivno puše i broj pacijenata koji su bivši pušači prema podacima 30 zdravstvenih kartona evidentiranih pušača.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
Indikator S	Procenat dokumentiranih savjetovanja o prestanku pušenja.	<i>Indikator se izračunava kao procenat zabilježenog pušačkog statusa i savjetovanja o prestanku pušenja prema podacima 30 zdravstvenih kartona evidentiranih pušača.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

Tjelesna masa				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.4	Tim porodične/obiteljske medicine pacijentu nudi preventivne mjere i informacije o očuvanju umjerene tjelesne mase.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.4.1 S	U zdravstveni karton pacijenta se bilježi indeks tjelesne mase i obim struka.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona osoba sa prekomjernom tjelesnom masom (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i>
18.4.2 S	Pacijentima sa visokim indeksom tjelesne mase se daju savjeti o smanjenju tjelesne mase.	<i>Ova savjetovanja se bilježe u zdravstvene kartone.</i> <i>Pod ovim se podrazumijeva:</i> - <i>savjet – jasna i kratka izjava,</i> - <i>savjetovanje – planirani susreti u kojima se provodi tačno određeni postupak (4 – 5 susreta);</i> - <i>medikamentozna terapija.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona osoba sa prekomjernom tjelesnom masom (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40., 49.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>

Upotreba alkohola i droga				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.5	Tim porodične/obiteljske medicine pacijentu nudi preventivne mjere i informacije o alkoholizmu i korištenju ilegalnih droga.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.5.1 S	U zdravstveni karton pacijenta se zavodi prekomjerna upotreba alkohola i drugih droga.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji prekomjerno konzumiraju alkohol i droge (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i>
18.5.2 S	Pacijentima koji prekomjerno konzumiraju alkohol i druge droge se daju savjeti o načinima prestanka i upućuju se na programe u zajednici.	<i>Savjetovanja ove vrste se bilježe u zdravstvene kartone.</i> <i>Pod ovim se podrazumijeva:</i> - <i>savjet – jasna i kratka izjava,</i> - <i>savjetovanje – planirani susreti u kojima se provodi tačno određeni postupak (4 – 5 susreta);</i> - <i>medikamentozna terapija.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji prekomjerno konzumiraju alkohol i droge (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40., 49., 54.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>

Imunizacija				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.6	Tim porodične/obiteljske medicine nudi preventivne mjere i informacije o imunizaciji/cijepljenju.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.6.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine daje roditeljima informativne letke o važnosti i kalendar imunizacije/cijepljenja djece.	<i>Informisanje se može vršiti i putem ekrana, postera i sl.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u informativne letke	<i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“ broj 29/05), čl. 40.</i>
18.6.2 S	Imunizacija djece se vrši prema kalendaru imunizacije/cijepljenja.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“ broj 29/05), čl. 40.</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>
18.6.3 S	U slučaju pristanka ili odbijanja roditelja na imunizaciju/cijepljenje djece i starih osoba, takva odluka se bilježi u zdravstveni karton.		- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>
18.6.4 S	Pacijentima preko 65 godina starosti se daju savjeti o važnosti imunizacije/cijepljenja protiv gripe.	<i>Pod ovim se podrazumijeva: savjet – jasna i kratka izjava.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 40.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
Indikator S	Procenat vakcinisanih/cijepljenih osoba protiv gripe starosti 65 godina i više.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja osoba starijih od 65 godina koje su u toku protekle godine bili vakcinisani/cijepljeni protiv gripe prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>
Indikator S	Procenat savjetovanja o vakcinaciji/cijepljenju protiv gripe starosti 65 godina i više.	<i>Indikator se izračunava kao procenat zabilježenih savjetovanja broja osoba starijih od 65 godina o koristima vakcinacije/cijepljenja protiv gripe prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i>

Preventabilni karcinomi				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
18.7	Tim porodične/obiteljske medicine pacijentu nudi preventivne mjere i informacije o preventabilnim karcinomima.	<i>U preventabilne karcinome spadaju, između ostalih i:</i> <ul style="list-style-type: none"> - karcinom dojke, - karcinom grlića maternice, - karcinom prostate, - karcinom debelog crijeva, - karcinomi kože. 		Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.7.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine posjeduje i koristi vodilje za karcinome razvijene u skladu sa medicinom utemeljenom na dokazima.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u pristupačne kliničke vodilje 	<i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>
18.7.2 S	Rizične grupe pacijenata se savjetuju o skriningu i samopregledu.	<i>Savjetovanja se bilježe u zdravstvene kartone.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Uvid u izvještaj sa održanih grupnih savjetovanja i edukacija 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>
18.7.3 S	Rizične grupe preventabilnih karcinoma se upućuju na skrining.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 8.</i> <i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>

POGLAVLJE 4. KLINIČKE USLUGE

19. Koronarna bolest srca

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
19.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa koronarnom bolesti srca u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
19.1.1 A	Menadžment koronarne bolesti srca: dijagnostika.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
19.1.2 A	Menadžment koronarne bolesti srca: prevencija – posljednji krvni pritisak < 140/90 mm Hg, mjenog u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i> <i>National Clinical Guideline Centre. Hypertension-The clinical management of primary hypertension in adult, 2011</i>
19.1.3 A	Terapija koronarne bolesti srca: antitrombocitna (antiagregaciona) terapija.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
19.1.4 A	Terapija koronarne bolesti srca: betablokatori i/ili blokatori kalcijumskih kanala.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>ESC guidelines on the management of the stable coronary artery disease. The Task Force on the management of stable coronary artery disease of the European Society of Cardiology. Eur Heart J 2013; 34(38): 2949-3003</i></p>
19.1.5 A	Terapija koronarne bolesti srca: ACE inhibitori		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
19.1.6 A	Menadžment koronarne bolesti srca: prevencija - posljednje mjerenje ukupnog holesterola ≤ 5 mmol/l, mjenog u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
19.1.7 A	Menadžment koronarne bolesti srca i insuficijencije lijeve komore: dijagnostika.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
19.1.8 A	Menadžment koronarne bolesti srca i insuficijencije lijeve komore: terapija.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>

20. Tranzitorna ishemična ataka i moždani udar

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
20.1	Tim obiteljske/porodične medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa tranzitornom ishemičnom atakom i moždanim udarom u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
20.1.1 S	Menadžment suspektnog moždanog udara: dijagnostika.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
20.1.2 S	Menadžment tranzitorne ishemične atake i moždanog udara: prevencija – posljednji krvni pritisak < 140/90 mm Hg, mjenog u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i> <i>National Clinical Guideline Centre. Hypertension-The clinical management of primary hypertension in adult, 2011</i>
20.1.3 S	Menadžment tranzitorne ishemične atake i moždanog udara: antitrombotna ili antikoagulantna terapija.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
20.1.4 S	Menadžment tranzitorne ishemične atake i moždanog udara: prevencija – posljednje mjerenje ukupnog holesterola ≤ 5 mmol/l, mjenog u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

21. Diabetes mellitus

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
21.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa diabetes mellitus-om u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
21.1.1 S	Menadžment diabetes mellitus-a: indeks tjelesne mase i obim struka.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
21.1.2 S	Menadžment diabetes mellitus-a: posljednji krvni pritisak < 140/90 mm Hg, mjerenog u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i> <i>Mancia G, Fagard R, Narkiewicz, et al. 2013 ESH/ESC guidelines on the management of the stable coronary artery disease. The Task Force on the management of stable coronary artery disease of the European Society of Cardiology. Eur Heart J 2013; 34: 2159-2219</i>
21.1.3 S	Menadžment diabetes mellitus-a: skrining retine u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
21.1.4 S	Menadžment diabetes mellitus-a: prisustvo/odsustvo perifernog pulsa (pregled stopala) u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.5 S	Menadžment diabetes mellitus-a: testiranje neuropatije u posljednjih 15 mjeseci monofilamentom.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.6 S	Menadžment diabetes mellitus-a: zabilježen HbA1c u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.7 S	Menadžment diabetes mellitus-a: testiranje na mikroalbuminuriju u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.8 S	Menadžment diabetes mellitus-a: posljednji HbA1c 7,0% ili manji u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>American Diabetes Association-Standards of Medical Care in Diabetes 2013. Diabetes Care 2013; 36(1):11-66</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
21.1.9 S	Menadžment diabetes mellitus-a: posljednji HbA1c 9% ili veći u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.10 S	Menadžment diabetes mellitus-a: testiranje na mikroalbumin i/ili proteinuriju u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.11 S	Menadžment diabetes mellitus-a: terapija – ACE inhibitori (A2 antagonisti) kod pacijenata sa proteinurijom ili mikroalbuminurijom u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p>
21.1.12 S	Menadžment diabetes mellitus-a: posljednje mjerenje ukupnog holesterola ≤ 5 mmol/l te triglicerida mjerenih u posljednjih 15 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>American Diabetes Association-Standards of Medical Care in Diabetes 2013. Diabetes Care 2013; 36(1):11-66</i></p>
Indikator S	Procenat pacijenata sa diabetes mellitus-om kod kojih je zabilježen skrining retine u prethodnih 15 mjeseci.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja pacijenata koji boluju od diabetes mellitus-a kod kojih je zabilježen skrining retine prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračunati indikator 	<p><i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.</i></p> <p><i>International Diabetes Federation, Global Guideline for Type 2 Diabetes 2012</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
Indikator S	Procenat pacijenata sa diabetes mellitus-om kod kojih je zabilježeno testiranje neuropatije sa zvučnom viljuškom i monofilament u prethodnih 15 mjeseci.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja pacijenata koji boluju od diabetes mellitus-a kod kojih je zabilježeno testiranje neuropatije prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014. American Diabetes Association-Standards of Medical Care in Diabetes 2013. Diabetes Care 2013; 36(1):11-66</i>
Indikator S	Procenat pacijenata sa diabetes mellitus-om kod kojih je posljednji nalaz HbA1C 7,0% ili manji.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja pacijenata koji boluju od diabetes mellitus-a kod kojih je zadnji nalaz HbA1C 7,0% ili manji prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014. American Diabetes Association-Standards of Medical Care in Diabetes 2013. Diabetes Care 2013; 36(1):11-66</i>

22. Karcinom

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
22.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa karcinomom u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
22.1.1 S	Menadžment pacijenata sa karcinomom: imenovanje odgovorne osobe za kontakte s oboljelima unutar tima porodične/obiteljske medicine.	<i>Imenovanje odgovorne osobe se upisuje u zdravstveni karton pacijenta.</i> <i>Može biti imenovana jedna kontakt osoba za pacijente oboljele od karcinoma unutar više timova porodične/obiteljske medicine.</i>	- Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i> <i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>
22.1.2 A	Menadžment pacijenata sa karcinomom: informacije o specijalističkim terapijskim protokolima.	<i>Tim porodične/obiteljske medicine u karton upisuje provedenu bolničku terapiju u karton pacijenta.</i>	- Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i> <i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>
22.1.3 S	Menadžment pacijenata sa karcinomom: protokoli za palijativnu zaštitu.	<i>Protokol ili procedura regulišu upućivanje pacijenta na palijativnu skrb (bolnica, palijativni centri i sl.).</i> <i>Sprovedena skrb se upisuje u zdravstveni karton pacijenta.</i>	- Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i> <i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
22.1.4 S	Menadžment pacijenata sa karcinomom: savjetovanje članove porodice.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i></p>
22.1.5 S	Menadžment pacijenata sa karcinomom: skrining (Papa-test).		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i></p>
22.1.6 S	Menadžment pacijenata sa karcinomom: skrining dojke.	<p><i>Skrining dojke podrazumijeva:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>inspekcija i palpacija,</i> - <i>ultrazvuk i</i> - <i>mamografija.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i></p>
22.1.7 A	Menadžment pacijenata sa karcinomom: skrining kolorektalnog karcinoma.	<p><i>Skrining podrazumijeva:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>pregled na okultno krvarenje,</i> - <i>digitorektalni pregled,</i> - <i>kolonoskopiju.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od karcinoma (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i></p> <p><i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
Indikator S	Procenat pacijentica starosti između 20 i 65 godina kod kojih je zabilježen nalaz Papa testa u kartonu.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja pacijentica kojima je upisan nalaz Papa testa u zadnje tri godine prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014. American Cancer Society, American Society for Colposcopy and Cervical Pathology, and American Society for Clinical Pathology Screening Guidelines for the Prevention and Early Detection of Cervical Cancer. Am J Clin Pathol 2012; 137:516-542</i>
Indikator S	Procenat pacijentica starosti između 40 i 74 godine kod kojih je u kartonu upisan nalaz mamografskog pregleda dojki.	<i>Indikator se izračunava kao procenat broja pacijentica kojima je upisan nalaz mamografije u posljednjih godinu dana prema podacima 30 zdravstvenih kartona.</i>	- Uvid u izračunati indikator	<i>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014. NCCN Guidelines Breast Cancer Screening and Diagnosis 2013</i>

23. Bronhijalna astma

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
23.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa bronhijalnom astmom u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
23.1.1 A	Menadžment pacijenata sa bronhijalnom astmom: dijagnostika.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od bronhijalne astme (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
23.1.2 A	Menadžment pacijenata sa bronhijalnom astmom: klinička revizija.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona koji boluju od bronhijalne astme (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

24. Epilepsija

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
24.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa epilepsijom u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
24.1.1 A	Menadžment pacijenata s epilepsijom: učestalost epi- napada.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od epilepsije (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
24.1.2 A	Menadžment pacijenata s epilepsijom: klinička revizija terapije.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od epilepsije (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
24.1.3 A	Menadžment pacijenata s epilepsijom: pacijenti koji primaju terapiju bez epi-napada u posljednjih 12 mjeseci.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona pacijenata koji boluju od epilepsije (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

25. Hronična opstruktivna plućna bolest

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
25.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa hroničnom opstruktivnom plućnom bolesti (COPD) u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
25.1.1 S	Menadžment pacijenata sa hroničnom opstruktivnom plućnom bolesti: dijagnostika.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
25.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine dijagnosticira hroničnu opstruktivnu plućnu bolest upotrebom spirometra.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	
25.1.3 S	Menadžment pacijenata sa hroničnom opstruktivnom plućnom bolesti: mjerenje forsiranog ekspiratornog volumena u prvoj sekundi.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
25.1.4 S	Menadžment pacijenata sa hroničnom opstruktivnom plućnom bolesti: inhalirajuća terapija.	<i>Ovo uključuje i savjetovanje pacijenata o korištenju inhalatorne terapije uz demonstraciju postupka sukladno proceduri.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) - Uvid u proceduru 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

26. Hipotireodizam

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
26.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa hipotireodizmom u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestринstvu i primalјstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
26.1.1 A	Menadžment pacijenata sa hipotireoidizmom: funkcionalni testovi štitnjače.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izvještaj o kliničkoј reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući) 	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestринstvu i primalјstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

27. Mentalna oboljenja

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
27.1	Tim porodične/obiteljske medicine pruža kliničke usluge pacijentima sa mentalnim oboljenjima u skladu sa relevantnim kliničkim vodiljama i protokolima.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2011.
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
27.1.1 A	Menadžment pacijenata sa mentalnim problemima: klinička revizija terapije, fizičkog statusa i aranžmana sa centrom za mentalno zdravlje i/ili bolničkom zaštitom.		- Uvid u izvještaj o kliničkoj reviziji - Uvid u 20 zdravstvenih kartona (16 od 20 moraju biti zadovoljavajući)	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
27.1.2 A	Menadžment pacijenata sa mentalnim problemima: nivo litija u krvi u posljednjih šest mjeseci kod pacijenata koji koriste litij.		- Uvid u zdravstvene kartone pacijenata koji koriste litij u terapiji	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
27.1.3 A	Menadžment pacijenata sa mentalnim problemima: nivo serumskog kreatinina i TSH u kod pacijenata na terapiji litijem u posljednjih 15 mjeseci kod pacijenata koji koriste litij.		- Uvid u zdravstvene kartone pacijenata koji koriste litij u terapiji	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>
27.1.4 A	Menadžment pacijenata sa mentalnim problemima: nivo litija u terapijskom rasponu u posljednjih šest mjeseci kod pacijenata koji koriste litij.		- Uvid u zdravstvene kartone pacijenata koji koriste litij u terapiji	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13), čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57.</i>

POGLAVLJE 5. PRAVA I OBAVEZE PACIJENATA

28. Pravo na informacije

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
28.1	Pacijent ima pravo da ga tim porodične/obiteljske medicine informira o opcijama tretmana i pravu na informirani pristanak.	<i>Informirani pristanak u pismenoj formi je sukladan Pravilniku o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere („SN FBiH“, broj 95/13)</i>		Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere („SN FBiH“, broj 95/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
28.1.1 S	Svaki pacijent ima pravo da bude informiran o svim opcijama tretmana i o obimu svojih prava i odgovornosti.	<i>Liječnici su dužni upoznati pacijente sa svrhom, značajem, koristima i rizicima koji se odnose na pretrage, upute i tretmane s ciljem da pacijenti donesu informirane odluke i izbore. Pacijentima se također daju informacije o propisanim lijekovima, uključujući način njihovog uzimanja, koristi i značajne sporedne efekte.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa liječnikom - Intervju sa pacijentima (4 od 5 potvrđuje) - Uvid u anketu pacijenata 	<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.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 5.</i> <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>
28.1.2 S	Svaki pacijent ima pravo na informirani pristanak kada to odgovara.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u obrazac za informirani pristanak 	<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, 17.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 36.</i>

29. Jednak pristup zdravstvenoj zaštiti

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
29.1	Tim obiteljske/porodične medicine osigurava da liječnik i ostali članovi tima poštuju prava i potrebe pacijenata, ali i skreću pažnju pacijentima na njihovu odgovornost.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
29.1.1 S	Svaki pacijent ima pravo na pristup zdravstvenoj zaštiti.	<i>Utvrđuje se ispunjenost drugih kriterija koja se odnose na:</i> - fizički pristup; - reguliranje dostupnosti usluga; - dužinu trajanja konsultacije; - radno vrijeme ambulante; - telefonske kontakte s timom; - ocjenu prijemne službe/kartoteke i čekaonice; - mogućnosti registracije pacijenata i ispisa iz registra.	- Opservacija ocjenjivača	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 3. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 6.
29.1.2 S	Svaki pacijent ima pravo da u skladu sa procedurom podnese prigovor.	<i>Procedura sadrži načine podnošenja prigovora, kako se vrši analiza i način na koji se saopštavaju povratne informacije.</i>	- Uvid u sakupljene i obrađene prigovore - Uvid u proceduru	Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 41.
29.1.3 S	Svaki pacijent ima pravo na uvid u svoju medicinsku dokumentaciju.		- Intervju sa članovima tima	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 44., st. 3.

30. Pravo na privatnost

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
30.1	Tim obiteljske/porodične medicine liječnik i ostali članovi tima osiguravaju pravo na privatnost pacijenata.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
30.1.1 S	Svaki pacijent ima pravo na privatnost, na način da se razgovori s liječnikom i osobljem, informiranje i pregledi obavljaju diskretno.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Intervju sa pacijentima (4 od 5 potvrđuju) - Opservacija ocjenjivača 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 6., 25., 26. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.
30.1.2 S	Svi podaci o pacijentu na osnovu kojih se može utvrditi njegov lični identitet podliježu čuvanju službene tajne.	<i>Ovo uključuje i medicinske nalaze, dijagnozu i terapiju.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u Politiku o povjerljivosti informacija i zaštiti ličnih podataka pacijenata 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 6., 27., 28. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35. Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39., st. 2.

31. Pravo na osobno dostojanstvo

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
31.1	Tim obiteljske/porodične medicine liječnik i ostali članovi tima poštivaju prava i potrebe pacijenata.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
31.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine pruža uljudnu zaštitu sve vrijeme i pod svim okolnostima s priznavanjem pacijentovog osobnog dostojanstva bez obzira na spol, dob, vjeroispovijest, etničku pripadnost, spolnu orijentaciju ili zdravstveno stanje i invaliditet.	<i>Ovaj kriterij ima svrhu osigurati da tim prihvata nove pacijente na temelju nepristranog izbora. Kada i ako tim nije osposobljen da tretira neka oboljenja i stanja (npr. narkomanija, alkoholizam, poremećaji ponašanja), upućivanje specijalistima može biti prihvatljivo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Intervju sa pacijentima (4 od 5 potvrđuju) - Uvid u Politiku pružanja jednakih šansi i nediskriminacije 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 19., 26. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 3., 30. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2., čl. 4. Zakon o sestinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.

32. Pravo na odbijanje tretmana

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
32.1	Članovi tima porodične/obiteljske medicine su svjesni da pacijent ima pravo da odbije bilo kakav tretman, savjet ili proceduru.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
32.1.1 S	Članovi tima porodične/obiteljske medicine su svjesni da pacijent ima pravo da odbije bilo kakav tretman, savjet ili proceduru. Liječnik je pritom dužan da osigura kontinuitet zaštite pacijenta, budući da bilo koje odbijanje pacijenta ne oslobađa liječnika dužnosti da osigura nastavak pacijentovog tretmana putem upućivanja pacijenta drugom konsultantu.	<i>Liječnik bi trebalo da s pacijentom diskutira opcije „za“ i „protiv“ bilo kojeg tretmana, savjeta ili procedure koje je preporučio. Odbijanje pacijenta da slijedi liječničke preporuke treba pažljivo razmotriti i osigurati puteve tretmana ili upućivanja drugim liječnicima ili ustanovama. Sve ovo treba pažljivo bilježiti i uključiti u zdravstveni karton pacijenta.</i>	- Intervju sa liječnikom - Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 27., st. 2. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) čl. 16., 17. 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>

33. Pravo pacijenta na promjenu liječnika

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
33.1	Tim porodične/obiteljske medicine priznaje pravo pacijenata da svoju zaštitu povjere drugom liječniku u istoj ili drugoj ambulanti ili da zatraže drugo mišljenje.			Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
33.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine priznaje pravo pacijenata da svoju zaštitu povjere drugom liječniku u istoj ili drugoj ambulanti ili da zatraže drugo mišljenje za što postoji i odgovarajuća procedura.	<i>Važno je da liječnik prihvati zahtjev za drugo mišljenje na ljubazan i profesionalan način, čak i kada postoji ozbiljno neslaganje između pacijenta i liječnika/tima. Pacijentove želje treba uvijek uvažiti. Pravo da pacijent prekine tretman s liječnikom/timom mora se jasno predočiti i pacijentima i timovima/liječnicima. Pacijentu se uvijek i cijelo vrijeme mora ostaviti sloboda izbora.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 16.</i>
33.1.2 S	Ukoliko je pacijent promijenio liječnika iz objektivnih ili subjektivnih razloga, tim porodične/obiteljske medicine je dužan prema postojećoj proceduri novoizabranom liječniku predati svu postojeću medicinsku dokumentaciju o pacijentu.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 46., st. 1. Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 43., st. 2.</i>
33.1.3 S	Ordinirajući liječnik ima pravo da prekine tretman pacijenta s tim da pomogne pacijentu da pronađe drugog liječnika za što postoji i odgovarajuća procedura.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	<i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 37., 38., st. 4., 5.</i>

34. Pravo na povjerljivost osobnih informacija

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
34.1	Tim obiteljske/porodične medicine liječnik i ostali članovi tima osiguravaju povjerljivost osobnih zdravstvenih informacija koje se odnose na pacijentovo zdravstveno stanje.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13) Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
34.1.1 S	Svaki pacijent ima pravo na povjerljivost osobnih zdravstvenih informacija za što postoji i Politika.	<i>„Osobne zdravstvene informacije“ su informacije koje se odnose na pacijentovo zdravstveno stanje, istoriju bolesti , prošlu ili buduću zdravstvenu zaštitu i to u takvom obliku koje omogućuju ili bi mogle omogućiti identifikaciju osobe od strane trećeg lica, dakle, lica koje nije ordinirajući liječnik/član tima porodične/obiteljske medicine.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u politiku	<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., 25., 26.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 42.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 5., 35.</i> <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 39., st. 2.</i>
34.1.2 S	Tim porodične/obiteljske medicine prema proceduri održava povjerljivost i sigurnost medicinskih zapisa s obzirom na sigurno pohranjivanje i ovlašteni pristup informacijama te siguran prijenos informacija elektronskim putem.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u politiku - Uvid u proceduru	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 27., 28., 29.</i> <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12), čl. 38., st. 2., 64., st. 2.</i>

35. Pristanak na prisustvo treće osobe tokom pregleda

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
35.1	Tim obiteljske/porodične medicine dozvoljava prisustvo treće osobe pregledu kada pacijent dâ svoj izričit pristanak.			Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
35.1.1 S	Prisustvo treće strane koja posmatra ili je uključena u kliničkom smislu u konsultacije ili intervencije, dešava se samo onda kada pacijent prije da svoj izričit pristanak.	<i>Tamo gdje se provodi prijediplomska i poslijediplomska nastava iz porodične/obiteljske medicine i kada su u tretman uključeni drugi liječnici, bilo kroz direktno posmatranje, bilo putem intervjua ili pregleda, od pacijenta se mora dobiti pristanak na prisustvo treće osobe. Pristanak treba tražiti prilikom pacijentovog dolaska na recepciju ili, idealno, u toku zakazivanja pregleda. Kada je pristanak dobiven, treću stranu treba predstaviti pacijentu i osigurati potpunu diskreciju.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Uvid u politiku - Uvid u proceduru 	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 26., st. 3.</i>

36. Učešće pacijenta u istraživačkim projektima

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
36.1	Tim obiteljske/porodične medicine može uključiti pacijente u istraživačke projekte.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Zakon o lijekovima, („SG BiH“, broj 58/08)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
36.1.1 S	Učešće pacijenata u istraživačkim projektima prema proceduri moguće je samo uz njihov jasan potpisani pristanak nakon usmenog i pisanog objašnjenja o predloženom istraživanju. Pacijenti uvijek zadržavaju pravo da povuku svoj pristanak.	<i>Obrazac za pristanak treba da obuhvati :</i> - objašnjenje svrhe i procesa istraživanja u sažetom obliku; - dobrobiti koje se mogu dobiti iz istraživanja; - moguće negativne učinke koji mogu proistići iz učešća u projektu; - izjavu kojom se traži pristanak i koja treba da sadrži objašnjenje da je pristanak dobrovoljan.	- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru - Uvid u odobrenje etičke komisije	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 10., st. 1., tč. 9., čl. 33., st. 5.</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 38.</i> <i>Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 51.</i> <i>Zakon o lijekovima, („SG BiH“, broj 58/08), čl. 50.</i>
36.1.2 S	Ako se radi o kliničkom istraživanju novih terapijskih i/ili dijagnostičkih opcija, tim treba obezbijediti odobrenje nadležne etičke komisije i Agencije za lijekove.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru - Uvid u odobrenje etičke komisije	

37. Anketni upitnik o zadovoljstvu korisnika uslugama

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
37.1	Tim porodične/obiteljske medicine koristi anketni upitnik o zadovoljstvu korisnika uslugama.	<i>TOM koristi anketni upitnik za povratne informacije pacijenata o kvalitetu usluga koje pruža.</i>		Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
37.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine svake godine provodi anketu o mišljenjima pacijenata na reprezentativnom uzorku u vezi s kvalitetom svojih usluga.	<i>Tim treba da analizira najmanje 30 anketnih listića svojih pacijenata.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u popunjene obrasce anketiranja pacijenata - Uvid u rezultate obrađene ankete 	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9, st. 4.</i>
37.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine analizira rezultate ankete i na temelju toga poduzima potrebna poboljšanja.		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u analizu ankete - Uvid u akcioni plan urađen prema analizi ankete - Uvid u rezultate poboljšanja prakse na narednoj anketi 	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9., st. 4.</i>

Reference

Zakoni

1. Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10)
2. Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05)
3. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)
4. Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina („SN BiH“, 1998)
5. Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
6. Zakon o sestринstvu i primalјstvu („SN FBiH“, broj 43/13)
7. Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12)
8. Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05)
9. Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08)

Podzakonski akti

10. Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.
11. Pravilnik o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere („SN FBiH“, broj 95/13)
12. Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom („SN FBiH broj 77/08)
13. Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima za sprečavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica s umanjenim tjelesnim mogućnostima („SN FBiH“, broj 109/09)
14. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“, broj 26/12)
15. Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.
16. Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.
17. Strategija za unapređenje seksualnog i reproduktivnog zdravlja i prava u Federaciji Bosne i Hercegovine (2010 – 2019), Vlada FBiH 2010
18. Akcioni plan za sprovedbu Strategije za borbu protiv korupcije (2009.-2014.)

Internacionalne reference

19. National Clinical Guideline Centre. Hypertension-The clinical management of primary hypertension in adult, 2011
20. American Diabetes Association-Standards of Medical Care in Diabetes 2013. Diabetes Care 2013; 36(1):11-66
21. International Diabetes Federation, Global Guideline for Type 2 Diabetes 2012
22. American Cancer Society, American Society for Colposcopy and Cervical Pathology, and American Society for Clinical Pathology Screening Guidelines for the Prevention and Early Detection of Cervical Cancer. Am J Clin Pathol 2012; 137:516-542
23. NCCN Guidelines Breast Cancer Screening and Diagnosis 2013
24. ESC guidelines on the management of the stable coronary artery disease. The Task Force on the management of stable coronary artery disease of the European Society of Cardiology. Eur Heart J 2013; 34(38): 2949-3003
25. Mancia G, Fagard R, Narkiewicz, et al. 2013 ESH/ESC guidelines on the management of the stable coronary artery disease. The Task Force on the management of stable coronary artery disease of the European Society of Cardiology. Eur Heart J 2013; 34: 2159-2219
26. Confronting Corruption: The Elements of a National Integrity System; TI Source Book 2000

Spisak politika i procedura

Spisak politika

- Politika o zabrani pušenja u Domu zdravlja 2.1.9
- Politika o upravljanju ljudskim resursima 10.1.1
- Politika o zdravlju i sigurnosti pacijenata, osoblja i okoliša 10.1.2
- Politika o kontroli infekcije 10.1.3
- Politika o povjerljivosti informacija i zaštiti ličnih podataka pacijenata 10.1.9, 30.1.2; 34.1.1; 34.1.2
- Politika pružanja jednakih šansi i nediskriminacije 31.1.1
- Politika o prisustvu treće osobe tokom pregleda 35.1.1

Spisak procedura:

- Procedura za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija 2.1.7, 10.1.3
- Procedura o sprečavanju neovlaštenom pristupu lijekovima i ostalim materijalima 3.1.4, 12.1.1
- Procedura uvođenja u rad novozaposlenog 4.2.2
- Procedura o savjetovanju pacijenata telefonskim putem 5.1.3
- Procedura o trijaži hitnih slučajeva 5.1.5
- Procedura o obavljanju kućnih posjeta i njihovom evidentiranju 5.1.7, 5.1.8
- Procedura o ispisu pacijenata iz registra 5.1.10
- Procedura o zakazivanju i pomjeranju/promjeni zakazanog termina 5.1.11
- Procedura o dobijanju informiranog pristanka od pacijenta 6.1.6
- Procedura o ispisivanju podataka u zdravstveni karton 7.1.2
- Procedura postupanja po žalbama i prigovorima pacijenata 9.1.2, 29.1.2
- Procedura upravljanja ljudskim resursima 10.1.1
- Procedura o zdravlju i sigurnosti pacijenata, osoblja i okoliša 10.1.2
- Procedura za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju opreme 10.1.3, 10.1.4
- Procedura o pranju ruku 10.1.3
- Procedura o održavanju čistoće 10.1.3
- Procedura o korištenju zaštitnih rukavica 10.1.3
- Procedura o uklanjanju medicinskog otpada, oštih predmeta, kontaminiranog rublja 10.1.3
- Procedura o sigurnom odlaganju oštih predmeta 10.1.5

- Procedura o postupanju u slučaju uboda oštrim predmetom i postekspozicijske zaštite 10.1.6
- Procedura za provjeru zaliha materijala sa rokom trajanja 10.1.7
- Procedura za pravljenje rezervnih računarskih kopija, provjeru tih kopija i sigurno pohranjivanje magnetnih i drugih medija s rezervnim podacima 10.1.8, 34.1.2
- Procedura za rutinska hitna upućivanja pacijenata u druge zdravstvene ustanove 11.1.1
- Procedura o mjerenju krvnog tlaka 14.1.3
- Procedura o mjerenju nivoa holesterola, triglicerida i šećera u krvi 14.1.3
- Procedura o mjerenju tjelesne mase i visine i izračunavanja indeksa tjelesne mase 14.1.3
- Procedura o upućivanju pacijenta na palijativnu skrb 22.1.3
- Procedura o savjetovanju pacijenta o korištenju inhalatorne terapije 25.1.4
- Procedura u slučaju pacijentovog odbijanja tretmana ili savjeta 32.1.1
- Procedura o predaji dokumenata novoizabranom liječniku 33.1.1; 33.1.2
- Procedura o prekidu tretmana pacijentu 33.1.3
- Procedura o prisustvu treće osobe tokom pregleda pacijenta 35.1.1
- Procedura o učešću pacijenata u istraživačkim projektima 36.1.1, 36.1.2

Spisak kliničkih revizija

- Klinička revizija: diabetes mellitus
- Klinička revizija: arterijska hipertenzija
- Klinička revizija: koronarna bolest srca
- Klinička revizija: tranzitorna ishemična ataka i moždani udar
- Klinička revizija: karcinom
- Klinička revizija: značajnih (nepovoljnih) događaja
- Klinička revizija: bronhijalna astma
- Klinička revizija: epilepsija
- Klinička revizija: hronična opstruktivna bolest pluća
- Klinička revizija: hipotireodizam
- Klinička revizija: mentalna oboljenja

Spisak pitanja za anketu pacijenata

- Da li se pregled zakazuje unutar 2 radna dana?
- Da li je moguće dobiti informacije i savjete putem telefona?
- Da li liječnici pacijente upoznaju sa svrhom, značajem, dobitima i rizicima pretraga, uputa i tretmana?
- Da li liječnici daju informacije o propisanim lijekovima (način uzimanja, dobrobiti i značajne sporedne efekte)?
- Da li doktori koriste sistem podsjetnika za preventivne aktivnosti?
- Da li liječnici informišu pacijente o opcijama tretmana i obimu svojih prava i obaveza?

Lista nepovoljnih događaja koji se obavezno prijavljuju AKAZ-u

1. Apsces nakon i.m. primjene lijeka
2. Anafilaktički šok
3. Verbalni ili fizički napad na osoblje
4. Ozljeda zbog neispravne opreme

Spisak indikatora izvedbe

1. Apsces nakon i.m. aplikacije lijeka
2. Stopa upućivanja specijalistima
3. Stopa upućivanja na laboratorijske pretrage
4. Stopa pušačkog statusa pacijenata
5. Dokumentirano savjetovanje o prestanku pušenja
6. Stopa pacijenata sa hipertenzijom sa pritiskom nižim od 140/90 mmHg
7. Stopa pacijenata sa diabetes mellitus-om kod kojih je zabilježen skrining retine u prethodnih 15 mjeseci
8. Stopa pacijenata sa diabetes mellitus-om kod kojih je zabilježeno testiranje neuropatije u zadnjih 15 mjeseci
9. Stopa pacijenata sa diabetes mellitus-om kod kojih je posljednji nalaz HbA1c 7,0% ili manji
10. Procenat žena starosti između 20 i 65 godina kod kojih je u kartonu upisan nalaz Papa testa
11. Procenat žena starosti između 40 i 74 godina kod kojih je u kartonu upisan nalaz mamografskog pregleda dojki
12. Stopa vakcinisanih protiv gripe starosti 65 godina i više
13. Stopa savjetovanja o vakcinaciji protiv gripe osoba starosti 65 godina i više
14. Stopa odziva na zakazane preglede
15. Stopa zakazanih pregleda



AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine
Dr. Mustae Pintola 1, 71000 Sarajevo; FBiH
akaz.ba, akaz@akaz.ba, fb.com/akazfederacijabih