



SYLLABUS

EDUKACIJA ZDRAVSTVENIH PROFESIONALACA U OBLASTI UVOĐENJA SISTEMA KVALITETA U ZDRAVSTVU

-Apoteke-

Naziv ustanove:	Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH
Adresa:	ul. Dr Mustafe Pintola 1
Kontakt telefon:	+ 33 77 18 70
Kontakt osoba:	Melka Mercvajler, prof.

PREDUSLOVI:	Sve zdravstvene ustanove u Federaciji BiH/ svi zdravstveni profesionalci imaju pravo učešća u edukaciji iz oblasti uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu
-------------	--

SADRŽAJ EDUKACIJE: osnovni edukativni moduli

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u u F BiH/AKAZ u okviru osnovnih edukativnih modula za apoteke nudi:

- Sertifikacijski standardi za apoteke:** optimalni standard sigurnosti; Zakona o apotekarskoj djelatnosti; sertifikacijski standardi za apoteke; sadržaj standarda; forma standarda; poglavlja, standardi i kriteriji; uslovi za obavljanje djelatnosti, prostorije apoteke, oprema u apoteci, fizička pristupačnost apoteke, radno vrijeme apoteke, organizacija radnog vremena, dokumentacija i evidencije; informacije i IKT, informisanje pacijenta telefonom, zadovoljstvo korisnika uslugama; standardi sigurnosti- format; sertifikacijski standardi-samoocjena i ispunjenje; unutrašnji kolegijalni pregled; kvalitet navođenja dokaza.
- Protokol za sertifikaciju apoteke:** Protokol o pokretanju i vođenju postupka sertifikacije u apotekama u FBiH; pokretanje postupka sertifikacije; obaveze AKAZ-a prema apoteci (obrazac upitnika o samoocjeni koji Apoteka treba da ispuni, listu neophodne dokumentacije); imenovanje koordinatora; obaveze koordinatora; obuka osoblja apoteke; samoocjena u apoteci; facilitacija u apoteci; uspostavljanje sistema sigurnosti u apoteci; finalna samoocjena; vanjska ocjena; obuka za vanjskog ocjenjivača; AKAZ-ova Komisija za sertifikaciju apoteka; izdavanje sertifikata, nadzorni pregled apoteke;
- Samoocjena apoteke (dokazi za samoocjenu):** postupak akreditacije/sertifikacije; tok akreditacijskog procesa; samoocjena apoteke, akreditacijski standardi – samoocjena; provođenje detaljne i objektivne samoocjene; druga samoocjena prije vanjskog pregleda; ispunjenje kriterija; ocjenjivanje kroz pregled dokaza za navedeni kriterij; primjeri ispunjenja kriterija; šta ocjenjivač procjenjuje; zahtjev za oslobađenje pojedinih standarda; obrazac za samoocjenu; kvalitet dokaza; primjeri navođenja dokaza; dokumentacija.
- Metodologija razvoja politika i procedura:** dokumentirane politike i procedure; politika kao operativna izjava o namjeri cijele ustanove u pogledu organizacijskog pristupa nekom pitanju; procedura - radni procesi koji se poduzimaju na ispunjenju politike; sertifikacijski standardi zahtijevaju da apoteka ima napisane i primjenjive - 20 politika i 49 procedura; kako pisati politike; kao pisati procedure koje predstavljaju pojedinačne korake u nekom procesu u radu apoteke; razlozi zbog kojih treba pristupiti pisanju procedura; kada treba pisati procedure; obavezni sastavni dijelovi procedure; distribucija i nadzor; revizija procedure; bolničke apoteke, apoteke u privatnoj praksi; regulativa vezana za provođenje procedure; vježbe pisanja politika i procedura.
- Teorija upravljanja rizikom:** osnovni pojmovi; rizik; opasnost; nepovoljni (neželjeni) događaj; izbjegnuti nepovoljni događaj (near miss; close call); incident; šteta; sigurnost - ocjena prihvatljivosti rizika – zdravstvenih (farmaceutskih) i nezdravstvenih (nefarmaceutskih); sigurnost farmaceutskih

usluga; sigurnost pacijenta; šta je potrebno uraditi u vezi s incidentima u apoteci; šta je potrebno uraditi u vezi sa farmaceutskim greškama u apoteci; osnovne postavke farmaceutske greške; šest koraka za upravljanje greškama; upravljanje rizikom; ciljevi upravljanja rizikom; organizacija upravljanja rizikom u apoteci; politika upravljanja rizikom; procedure upravljanja rizikom u apoteci; strateški koncept upravljanja rizikom; proces identifikacije rizika u apoteci; formalni okvir za upravljanje rizikom; analiza rizika; evaluacija rizika; sanacija rizika; šta uraditi u apoteci u vezi upravljanja rizikom; plan upravljanja rizikom.

6. **Šta da radim kada se vratim u moju apoteku:** pripreme; odluka o zaštićenom vremenu; distribucija standarda; plan prve samoocjene; samoocjena; akcioni plan; priprema dokumentacije; podjela zadataka na osnovu akcionog plana; pisanje politika i procedura; uređenje sistema prigovora / žalbi; anketni upitnici za ocjenu zadovoljstva klijenata i zaposlenih; revizija prakse prema odabranim procedurama; revizija svih evidencija (papirnih i računarskih); druga samoocjena; šta je potrebno uraditi u vezi s incidentima u apoteci; šta je potrebno uraditi u vezi sa farmaceutskim greškama u apoteci.

Ciljevi edukacije

Cilj edukacije je priprema zdravstvenih profesionalaca za ulazak u proces uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenu ustanovu. Osnovni edukacijski moduli su samo osnov i uputstvo za buduće aktivnosti koje svaka apoteka u F BiH treba sprovesti u cilju približavanja standardima Evropske Unije, kao i sertifikaciji/akreditaciji zdravstvene ustanove. Usvojena znanja su osnova za razumijevanje cjelokupnog procesa trajnog poboljšanja sigurnosti i kvaliteta. Prednosti AKAZ-ove edukacije su ne samo u teorijskom izlaganju predavača nego i u vježbama, gdje učesnici edukacije imaju mogućnost da na licu mjesta primjene stečena znanja koja će koristiti u praksi.

Organizacija AKAZ-ove edukacije

Zdravstvena ustanova/apoteka potpisuje ugovor za edukaciju sa Agencijom za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ). Ugovorom se reguliše broj učesnika edukacije koje kandidira zdravstvena ustanova. Broj učesnika se bira u skladu sa ukupnim brojem zaposlenika zdravstvene ustanove. Učesnici edukacije imaju zadatak da stečena znanja tokom edukacije prenesu svojim radnim kolegama, kako bi svi bili uključeni u proces uspostavljanja sistema kvaliteta. Ugovorom se također reguliše mjesto održavanja, kao i dužina trajanja edukacije

Očekivane sposobnosti/kompetencije učesnika edukacije

Na kraju, učesnici edukacije, koji su redovno prisustvovali prezentacijama AKAZ-ovih edukativnih modula, će biti osposobljeni da lakše i sa razumijevanjem obave sve aktivnosti i zadatke koje trebaju izvršiti u cilju uspostavljanja sistema kvaliteta u svojoj zdravstvenoj ustanovi na putu ka dobijanju zaslužene akreditacije.

AKAZ-ovi certifikati o završenoj edukaciji

Nakon završene edukacije, svi učesnici dobijaju AKAZ-ove certifikate o završenoj edukaciji. Certifikat sadrži samo one module kojima je učesnik edukacije prisustvovao. Poželjno je prisustvo svim edukativnim modulima, jer se jedino na taj način može steći sveobuhvatna slika o svim aktivnostima koje predstoje u procesu uvođenja sistema kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi.