

## **PUTOKAZ ZA CERTIFIKACIJU/AKREDITACIJU**

Ovaj skraćeni pregled procesa je namijenjen svim ustanovama koje se prijavljuju za uspostavu sistema sigurnosti i/ili kvaliteta. Pregled pruža osnovne informacije za ustanove koje se po prvi put susreću sa certifikacijom/akreditacijom. Napominjemo da je ispod predstavljen *pregled* i da on može u pojedinim koracima odstupati od ustanove do ustanove radi specifičnosti vezanih za pojedini proces.

1. Ustanova se prijavljuje za proces sertifikacije/akreditacije (na naslovnoj strani [www.akaz.ba](http://www.akaz.ba) pronađete Obrazac za prijavu apoteke,/Osnovni podaci o zdravstvenoj ustanovi... Popunite ga te u elektronskoj formi pošaljete na [akaz@akaz.ba](mailto:akaz@akaz.ba) ili faxom na broj 033 771880).
2. AKAZ priprema Ugovor o pokretanju procesa te imenuje osobu zaduženu za Vašu ustanovu koja će biti Vaš kontakt unutar AKAZ-a (menadžer procesa). Imenovana osoba Vam dostavi Ugovor (mailom u elektronskoj formi ili poštom u papirnoj formi). Ugovor definiše šta se istim obuhvata kao i vrijeme trajanja, iznos troškova te ostale parametre potrebne za okončanje procesa.
3. Nakon što je Ugovor potpisan u četiri primjerka i u ime Ustanove (zadržava dva primjerka) i u ime AKAZ-a (zadržava dva primjerka), izvrši se uplata prema ugovoru i kopiju uplatnice dostavite Vašem menadžeru procesa (mailom ili faxom). Uplata se vrši prema predračunu, nakon čega vam dostavimo i fakturu.
4. Nakon dostave dokaza o uplati, menadžer procesa Vam izdaje potvrdu o pokretanju procesa (ukoliko Vam je ista potrebna).
5. Ustanova počinje sa uspostavom sistema sigurnosti/kvaliteta radeći prvu samoocjenu prema standardima (odgovarajući standardi i pripadajuće samoocjene se preuzmu sa AKAZ-ove web stranice <http://www.akaz.ba/Standardi/Standardi.htm>).
6. Ukoliko se ustanova odluči educirati osobe koje će biti nositelji procesa unutar ustanove, poželjno je da te osobe prođu barem osnovnu obuku o procesu sertifikacije/akreditacije u AKAZ-u (obuka se naknadno plaća i na dobrovoljnoj je osnovi, ali je vrlo poželjna i preporučljiva da bi ustanova lakše uspostavila sistem i pripremila se za vanjsku ocjenu). Ova Obuka se može raditi i prije zaključenja Ugovora s AKAZ-om kao i u bilo kojem dijelu trajanja zaključenog Ugovora. Obuka traje 8-16h te se tu polaznici upoznaju sa osnovama o standardima, izradom politika i procedura te žalbenog sistema unutar ustanove, kako ispravno raditi samoocjenu, i šta su dužnosti Ustanove pri vanjskoj ocjeni.
7. Ukoliko je Ustanovi potrebna praktična pomoć pri uspostavi sistema sigurnosti/kvaliteta, može se unajmiti AKAZ-ov facilitator (AKAZ-ovi najiskusniji zdravstveni profesionalci koji Ustanovi pomažu u tumačenju standarda i kriterija, u ispunjenju istih, u izradi

- samoocjene, akcionog plana, itd.). Facilitatori nakon svake posjete Ustanovi, pišu izvještaj koji dostavljaju AKAZ-u da bi AKAZ pratio dinamiku uspostave sistema.
8. Prije isteka Ugovora, ustanova dostavlja AKAZ-u finalnu samoocjenu (ispravno urađenu) čime daje signal da je spremna za vanjsku ocjenu. AKAZ obavještava Ustanovu koje esencijalne dokumente treba još dostaviti AKAZ-u (statut, organigram, itd.), koji je termin vanjske ocjene kao i ko je vanjski ocjenjivač odnosno tim vanjskih ocjenjivača. Uplata ostatka iznosa iz Ugovora se vrši prije nego što počne vanjska ocjena i dokaz o uplati se dostavi AKAZ-u.
  9. Na dogovoreni termin se vanjski ocjenjivač/tim ocjenjivača pojavljuje u Ustanovi te se vrši vanjska ocjena (uvodni sastanak, intervju sa menadžmentom, pregled po kriterijima, završni sastanak). Ovisno o kompleksnosti i veličini ustanove vanjski pregled traje različito dugo (par sati do par dana).
  10. Nakon vanjske ocjene, Ustanova je dužna popuniti formular kojim ocjenjuje vanjsku ocjenu/ocjenjivača i dostaviti AKAZ-u kako bi AKAZ mogao pratiti zadovoljstvo svojih klijenata te pravovremeno otkloniti eventualne nedoumice.
  11. Vanjski ocjenjivač piše izvještaj o vanjskoj ocjeni koji biva dostavljen Agenciji. AKAZ taj isti izvještaj dostavlja i samoj Ustanovi, te ukoliko Ustanova nema primjedbi na isti, on se dostavlja članovima Komisije za sertifikaciju/akreditaciju. Komisija daje preporuku Upravnom Odboru AKAZ-a da se ustanovi (ne)dodijeli status (bez)uslovne sertifikacije/akreditacije.
  12. Po odobrenju Upravnog odbora, Ustanova biva obaviještena o odluci. AKAZ Ustanovi službenim putem dostavlja Odluku Upravnog odbora kao i Certifikat/Akreditaciju te potvrda o certifikaciji/akreditaciji.
  13. Ustanova biva uvrštena u registar akreditiranih/certificiranih zdravstvenih ustanova koji se redovno ažurira i javno je objavljen na AKAZ-ovoj web-stranici ([http://www.akaz.ba/Vo\\_akreditacija/Registar%20akreditiranih%20ZU.pdf](http://www.akaz.ba/Vo_akreditacija/Registar%20akreditiranih%20ZU.pdf) ).