



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

Paketi proizvoda i usluga AKAZ-a

za ministarstva zdravstva, javne zdravstvene
ustanove i privatni sektor, zavode za javno
zdravstvo i zavode zdravstvenog osiguranja
u Federaciji Bosne i Hercegovine

januar/siječanj 2007.

Copyright © 2007 AKAZ

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

Sažetak

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je nadležni organ u oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga i akreditacije zdravstvenih ustanova.

AKAZ nudi jedinstveni program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, za domove zdravlja, timove porodične medicine, bolnice i privatne zdravstvene ustanove u Federaciji Bosne i Hercegovine. Agencija je uspostavljena kako bi radila u saradnji sa zdravstvenim profesionalcima i pomogla im da unaprijede standarde kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

Primjena akreditacijskih standarda vodi razvoju usluga i poboljšanju kvaliteta i sigurnosti u cijeloj zdravstvenoj ustanovi. Danas su dokazane mnoge prednosti akreditacije kako za zdravstvene ustanove, tako i za liječnike, pacijente i finansijere zdravstvene zaštite.

AKAZ za sada može ponuditi sljedeće proizvode i usluge u formi **četiri paketa**:

Paket 1 – Akreditacijski standardi za domove zdravlja, timove obiteljske/porodične medicine i bolnice

AKAZ-ovi standardi kvaliteta i sigurnosti, odgovarajući kriteriji i program ocjene omogućuju zdravstvenim ustanovama da se kritički ispitaju i ocijene u odnosu na zahtjeve standarda i uspostave program rada i akcione planove za razvoj svojih usluga kako bi dosegle prihvaćene i objavljene standarde. Uz akreditacijske standarde, svaka zdravstvena ustanova koja ugovorno ulazi u AKAZ-ov akreditacijski program dobiva i odgovarajuće tehničke dokumente.

Paket 2 – Edukacija i obuka za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga: osnovna i napredna

AKAZ nudi 16 osnovnih i obaveznih edukacijskih modula: Sistemi kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi; Projekt u ustanovi; Akreditacijski standardi; Distribucija standarda, samoocjena i uutrašnja ocjena; Strateško planiranje; Sigurnost pacijenata i principi upravljanja kliničkim i nekliničkim rizicima u zdravstvenoj ustanovi; Politike i procedure na temelju akreditacijskih standarda; Metodi poboljšanja kvaliteta; Klinička revizija; Medicina zasnovana na dokazima i adaptacija kliničkih vodilja; Indikatori izvršenja; Mjerenje iskustva i zadovoljstva pacijenata; Sistem žalbi; Sistem prijavljivanja incidenata u zdravstvenoj ustanovi; Implementacija prava pacijenata u zdravstvenoj ustanovi; Vanjski mehanizmi ocjene i akreditacija zdravstvenih ustanova.

Za zdravstvene ustanove koje su prethodno učestvovala u pilot projektima i koje već imaju određena iskustva u podizanju unutrašnjih sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, mogu se organizirati posebne vrste edukacije/obuke.

Paket 3 – Facilitacija zdravstvenih ustanova u uspostavljanju sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga

Za zdravstvene ustanove koje su aplicirale za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, AKAZ nudi facilitaciju, tj. pomoć iskusnih zdravstvenih profesionalaca u jednogodišnjem ugovornom periodu. Ako je zdravstvena ustanova aplicirala za vanjsku ocjenu tj. akreditaciju, sklapa se poseban ugovor.

Paket 4 – Vanjski pregled zdravstvene ustanove u svrhu akreditacije

Kada se zdravstvena ustanova završi pripreme za vanjsku ocjenu, sklapa novi ugovor s Agencijom. Kada bude usvojen pravilnik o akreditaciji, AKAZ će o tome detaljno obavijestiti sve zdravstvene ustanove.

Na koncu su zdravstvenim profesionalcima ponuđene opcije suradnje (facilitacija, angažman za vanjske ocjenjivače) i date su kontakt informacije.

1 Uvod

1.1 O Agenciji

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je nadležni organ u oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga i akreditacije zdravstvenih ustanova. Osnivač AKAZ-a je Federacija, a osnivačka prava i dužnosti u ime Federacije obavlja Vlada Federacije Bosne i Hercegovine. Odlukom o početku rada AKAZ-a od 24. novembra 2005. godine (Službene novine Federacije BiH 68/05), stekli su se uslovi da Agencija organizira razvoj sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama u Federaciji a na temelju Politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite i Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu. Glavne funkcije AKAZ-a su:

- **razvoj i revizija akreditacijskih standarda:** organizacijskih i kliničkih;
- **razvoj i revizija kliničkih vodilja** na temelju medicine zasnovane na dokazima;
- **definiranje, razvoj i revizija indikatora izvršenja,** odnosno parametara kvaliteta radi stimulativnog finansiranja zdravstvenih ustanova zajedno s drugim akterima (resorna ministarstva, javno zdravstvo, zavodi zdravstvenog osiguranja);
- **prikupljanje, obrada i analiza podataka** iz zdravstvenih ustanova i dostavljanje informacija zdravstvenim ustanovama u svrhu edukacije i radi komparativnih analiza (na primjer, ispunjenost parametara kvaliteta, incidenti);
- **resursni centar:** AKAZ obezbjeđuje pristup odgovarajućim bazama podataka, stručnoj i “sivoj” literaturi, prikuplja informacije o dobroj praksi iz zemlje i inostranstva, razmjenjuje ih i poredi s informacijama iz drugih zemalja;
- **edukacija i obuka:** AKAZ organizira edukaciju i obuku iz oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga za zdravstvene i druge profesionalce;
- **facilitacija** u podizanju sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama na temelju zahtjeva iz akreditacijskih standarda;
- **vanjska ocjena** zdravstvenih ustanova u svrhu akreditacije;
- **domaća i međunarodna suradnja** u oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

AKAZ stvara takvo okruženje u zdravstvenom sistemu gdje su u fokusu pacijent i njegovo iskustvo sa zdravstvenom zaštitom. U djelokrugu AKAZ-a *nisu*: inspekcija, licenciranje (organizacijsko i individualno), specijalističke certifikacije i rješavanje žalbi pacijenata.

1.2 Program akreditacije

AKAZ nudi jedinstveni program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, za domove zdravlja, timove porodične medicine i bolnice, uključujući i privatni sektor, u Federaciji Bosne i Hercegovine. Agencija je uspostavljena kako bi radila u saradnji sa zdravstvenim profesionalcima i pomogla im da unaprijede standarde kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

Da bi razvili kulturu kvaliteta i sigurnosti u kojoj će se moći raditi na poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga i akreditaciji, bit će potrebno više godina i napornog, ali izazovnog rada. Rad na kvalitetu osnova je učinkovite i održive reforme zdravstvenog sistema u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Unatoč činjenici da razvoj i održavanje standarda kvaliteta predstavlja značajan izazov za mnoge zemlje po pitanjima resursa i primjene, akreditacija je uspješno uspostavljena u mnogim zemljama svijeta i prihvata se kao jedan od najboljih, dosljednih i održivih pristupa za poboljšanje usluga u zdravstvenim organizacijama ili zdravstvenoj

ekonomiji, budući se proces akreditacije zasniva na organizacijskim i profesionalnim standardima koji propisuju mjere kvaliteta za svaki aspekt pružanja zdravstvenih usluga.

Za one koji postignu akreditaciju, to je zaslužena nagrada koja pokazuje osoblju, pacijenatima i javnosti da zdravstvena ustanova pruža usluge visokog kvaliteta koji je ocijenila jedna vanjska, neovisna agencija. Učešće tima neovisnih vanjskih ocjenjivača, koje angažira Agencija, ravnih po rangu onima u zdravstvenoj ustanovi koja se ocjenjuje, odvaja proces akreditacije od zdravstvene inspekcije, a profesionalno priznanje (akreditacija) koje se može dobiti nakon vanjskog pregleda zdravstvene ustanove uvijek je najveći stupanj mogućeg priznanja budući da dolazi od kolega.

1.3 Koristi od učešća u programu akreditacije

Primjena akreditacijskih standarda vodi razvoju usluga i poboljšanju kvaliteta i sigurnosti u cijeloj zdravstvenoj ustanovi. Evo nekoliko dokazanih koristi od učešća u programu akreditacije:

1.3.1 Zdravstvene ustanove

- na temelju samoocjene, postoji opća svijest o važnosti i vrijednosti kvaliteta u pružanju usluga i bolje razumijevanje u razvoju i primjeni organizacijskih i stručnih politika i procedura;
- kontinuirani razvoj organizacije kroz cikluse stalnog unapređenje kvaliteta, sigurnosti usluga i osposobljavanja osoblja za pozitivne promjene;
- svi organizacioni sistemi su ojačani i, stičući povjerenje u njih, osoblje može svoju energiju da usmjeri na pružanje najboljeg kvaliteta zdravstvene zaštite;
- na nivou ustanove značajno se poboljšava sistem kontrole dokumenata;
- svim zainteresiranim poručuje se da ustanova posjeduje i kapacitete i resurse za kontinuirani napredak;
- jasno se pokazuje želja i htijenje da se stalno uči i da se insistira na unapređenju standarda kvaliteta i usluga;
- zdravstvena ustanova pokazuje da je spremna za zakonom propisanu inspekciju.

1.3.2 Menadžment ustanove

- sredstvo za efikasno i upravljanje i rukovođenje zdravstvenom ustanovom;
- akreditacija podiže ugled svim menadžerima ustanove na temelju kolegijalnog priznanja i priznanja kvaliteta od strane zavoda zdravstvenog osiguranja putem stimulativnog finansiranja ustanove;
- akreditacija snažno preporučuje menadžere lokalnim ministarstvima zdravstva;
- akreditacija može biti jaka brana eventualnim restriktivnim mjerama.

1.3.4 Zdravstveni profesionalci

- sredstvo privlačenja kvalificiranog osoblja;
- sredstvo boljeg međusobnog komuniciranja zbog poboljšanih horizontalnih i vertikalnih komunikacija u cijeloj ustanovi, uključujući i bolje veze između multidisciplinarnih timova;
- sredstvo funkcionalnog uvezivanja različitih organizacijskih jedinica;
- jačanje timskog rada kroz zajedničko učenje i širenje dobre prakse između odjela, službi i zdravstvenih ustanova (umrežavanje);
- osnova za kontinuirano stručno usavršavanje;
- način da se i formalno priznaju napori osoblja uloženi u poboljšanje kvaliteta svakodnevnog rada;
- bolje razumijevanje iskustva pacijenta i pitanja koja se odnose na prava pacijenta, na primjer, informiranje pacijenata, privatnost, dostojanstvo i povjerljivost;

- poboljšano znanje i sistemi upravljanja rizikom, uključujući zdravlje i sigurnost osoblja, upravljanje žalbama pacijenata i osoblja, izvještavanje o incidentima i učenje iz grešaka.

1.3.5 Korisnici zdravstvene zaštite

- povjerenje da akreditirana ustanova zadovoljava minimalne standarde sigurnosti i stručnosti zdravstvenih profesionalaca;
- povjerenje da je zdravstvena ustanova privržena stalnom unapređenju svojih usluga i postizanju optimalnog standarda zaštite;
- povjerenje da mogu očekivati pravičan odgovor na svoje potrebe;
- povjerenje da kroz učinkovite mehanizme rješavanja žalbi mogu dobiti satisfakciju;
- mogućnost da pacijenti i njihovi njegovatelji aktivnije učestvuju u ostvarivanju svojih prava;
- mogućnost informiranih izbora i informiranog pristanka na invazivne procedure;
- transparentno informiranje o jakim i slabim tačkama akreditirane ustanove i aktivnostima koje su u toku na uklanjanju tih slabosti

1.3.6 Zavodi zdravstvenog osiguranja

- jasan uvid koje zdravstvene ustanove pružaju dobru zdravstvenu zaštitu i usluge kao preduvjet za ugovaranje, finansiranje, racionaliziranje troškova i realociranje finansijskih sredstava.

2 Ponuda proizvoda i usluga

AKAZ za sada može ponuditi sljedeće proizvode i usluge u formi četiri paketa:

Paket 1 – Akreditacijski standardi za domove zdravlja, timove obiteljske/porodične medicine i bolnice

Paket 2 – Edukacija i obuka za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga: osnovna i napredna

Paket 3 – Facilitacija zdravstvenih ustanova u uspostavljanju sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga

Paket 4 – Vanjski pregled zdravstvene ustanove u svrhu akreditacije

2.1 Paket 1 – Akreditacijski standardi

AKAZ je zajedno sa zdravstvenim profesionalcima razvio standarde kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, timove obiteljske/porodične medicine i bolnice. AKAZ-ovi standardi kvaliteta i sigurnosti, odgovarajući kriteriji i program ocjene omogućuju zdravstvenim ustanovama da se kritički ispituju i ocijene u odnosu na zahtjeve standarda i uspostave program rada i akcione planove za razvoj svojih usluga kako bi dosegle prihvaćene i objavljene standarde. Cilj programa akreditacije je da se unutar zdravstvenih ustanova učesnica uspostavi tekući sistem (mreža) za razmjenu iskustava u radu na poboljšanju kvaliteta. Kako bi se ovo postiglo akreditacijski standardi su strukturirani tako da obuhvate široki okvir kliničkih i nekliničkih usluga.

U okviru svakog standarda, pitanja pokrivaju i uključuju najviši nivo upravljanja zdravstvenom ustanovom, obuku i usavršavanje osoblja, upravljanje kvalitetom i rizikom, sigurnost i iskustvo pacijenata u vezi sa zdravstvenom zaštitom. Također su pokriveni i specifični tehnički zahtjevi za kliničke usluge, kao što su hirurgija, intenzivna njega, mentalno zdravlje, porodiljstvo, onkologija, dijagnostika i sigurno korištenje i izdavanje lijekova u farmaceutskim službama, da navedemo samo nekoliko. Standardi su razvijeni u skladu sa međunarodnim ISQua principima, provjeravaju se i revidiraju, što osigurava da su na liniji sa zakonskim zahtjevima i da prihvataju međunarodnu najbolju praksu, a podržani su i uputstvima koji na najbolji način ukazuju kako se to može postići u praksi.

Esencijalna kriterija koja obavezno treba ispuniti podrazumijevaju zahtjeve koje pred ustanovu postavljaju legislativa, struka ili ministarstva zdravstva; zatim prava pacijenata; potencijalni rizici za pacijente, korisnike i osoblje; i prihvaćeni napisani ili nepisani standardi dobre organizacijske i kliničke prakse. Međutim, *kriterija kvalitetne prakse* su ona koja idu dalje od osnovne dobre prakse i za svaku zdravstvenu ustanovu predstavljaju istinski izazov za postizanje najvećeg stupnja kvaliteta.

2.1.1 Akreditacijski standardi za dom zdravlja

Ovi standardi su podijeljeni u šest pogavlja:

1. Upravljanje i rukovođenje domom zdravlja (1A.1 – 1N.531)
2. Upravljanje rizikom (2A.1 – 2G.229)
3. Upravljanje kvalitetom (3A.1 – 3C.79)
4. Fokus na pacijenta (4A.1 – 4J.286)
5. Organizacija i pružanje zdravstvenih usluga (5A.1 – 5M.470)
6. Tehničke službe (6A.1 – 6E.100)

2.1.2 Akreditacijski standardi za tim obiteljske/porodične medicine

Trideset akreditacijskih standarda za tim obiteljske/porodične medicine razvrstani su u tri dijela na ovaj način:

Prvi dio: Usluge za pacijente

1. Dostupnost usluga
2. Informacije i komunikacije
3. Pretrage i ispitivanja
4. Upućivanja i konsultacije
5. Lijekovi i liječenje
6. Tretman hroničnih oboljenja
7. Kućne posjete i patronaža
8. Preventivna zaštita i promocija zdravlja
9. Medicinska evidencija, registri i računari
10. Prava i odgovornosti pacijenata

Drugi dio: Specifične usluge za pacijente

11. Zdravlje žena i planiranje porodice
12. Ginekološke usluge, usluge tokom trudnoće i nakon poroda
13. Zdravstvena zaštita djece
14. Usluge mentalnog zdravlja
15. Usluge za stare osobe
16. Usluge za oboljele od karcinoma
17. Usluge za osobe s onesposobljenjima
18. Mali hirurški zahvati
19. Urgentna medicina
20. Palijativna zaštita

Treći dio: Tim

21. Vrijednosti tima
22. Timski rad
23. Kontinuitet zaštite
24. Trajni profesionalni razvoj
25. Uključivanje pacijenata i javnosti u zaštitu i planiranje
26. Osiguranje i poboljšanje kvaliteta
27. Upravljanje timom obiteljske/porodične medicine
28. Odnosi tima s matičnim domom zdravlja
29. Prostor
30. Oprema

2.1.3 Akreditacijski standardi za bolnice

Ovi standardi su podijeljeni u sedam poglavlja:

1. Upravljanje i rukovođenje bolnicom (1 – 10)
2. Upravljanje rizikom (11 – 18)
3. Iskustvo pacijenta (19 – 22)
4. Put pacijenta (23 – 26)
5. Upravljanje organizacionom jedinicom (27 – 31)
6. Specifične kliničke usluge (32 – 50)
7. Tehničke službe i službe za podršku (51 – 55)

2.1.4 Nabavka standarda

Akreditacijski standardi mogu se nabaviti po sljedećim pojedinačnim cijenama:

Akreditacijski standardi za dom zdravlja: **45 KM**; Akreditacijski standardi za tim obiteljske/porodične medicine: **25 KM**; Akreditacijski standardi za bolnice: **60 KM**. Za zdravstvene ustanove koje naruče 10 i više primjeraka standarda za bolnice, cijena je 55 KM; za standarde doma zdravlja 40 KM; a za standarde obiteljske/porodične medicine, cijena je

20 KM. Za ustanove i pojedince koji naruče najmanje jedan komplet svih standarda, cijena je 100 KM.

2.1.5 Tehnički dokumenti

Uz akreditacijske standarde, svaka zdravstvena ustanova koja ugovorno ulazi u AKAZ-ov akreditacijski program dobiva i:

- odgovarajući broj priručnika za menadžere zdravstvene ustanove, koordinatora kvaliteta, članove komisije i unutrašnje ocjenjivače;
- tehničke dokumente u vezi s implementacijom akreditacijskih standarda i načinom samoocjene;
- savjetovanje u vezi s distribucijom standarda i prvom samoocjenom zdravstvene ustanove u odnosu na standarde.

2.2 Paket 2 – Edukacija i obuka za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga

2.2.1 Osnovni i obavezni moduli

Ovi moduli u ukupnom trajanju od 3 sedmice su:

- 1) **Sistemi kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi:** strateška pitanja, politika kvaliteta i zakon; principi poboljšanja kvaliteta; organizacija, principi upravljanja kvalitetom i rizikom; menadžment promjena; finansiranje kvaliteta (2 dana; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači);
- 2) **Projekt u ustanovi:** timski rad, koordinacija i akciono planiranje (1 dan; koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači);
- 3) **Akreditacijski standardi:** pregled standarda, zahtjevi iz standarda, obaveze zdravstvene ustanove i koristi implementacije standarda (2 dana; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači);
- 4) **Distribucija standarda, samoocjena i unutrašnja ocjena** (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači);
- 5) **Strateško planiranje** (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači);
- 6) **Sigurnost pacijenata i principi upravljanja kliničkim i nekliničkim rizicima u zdravstvenoj ustanovi** (2 dana; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, tehničko osoblje, administracija);
- 7) **Politike i procedure na temelju akreditacijskih standarda** (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, kliničko i nekliničko osoblje);
- 8) **Metodi poboljšanja kvaliteta:** stručnost, vještine i odgovornost osoblja; klinička praksa; standardi i kontinuitet; upravljanje rizikom i sigurnost; upravljanje resursima (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači);
- 9) **Klinička revizija** (2 dana; menadžeri, koordinator, članovi komisije, kliničko osoblje i osoblje za podršku);
- 10) **Medicina zasnovana na dokazima i adaptacija kliničkih vodilja** (2 dana; menadžeri, koordinator, članovi komisije, kliničko osoblje i osoblje za podršku);
- 11) **Indikatori izvršenja** (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, administracija);
- 12) **Mjerenje iskustva i zadovoljstva pacijenata** (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, administracija);
- 13) **Sistem žalbi** (1 dan; koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, administracija);
- 14) **Sistem prijavljivanja incidenata u zdravstvenoj ustanovi** (1 dan; koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, administracija);

- 15) **Implementacija prava pacijenata u zdravstvenoj ustanovi** (1 dan; koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači, administracija);
- 16) **Vanjski mehanizmi ocjene i akreditacija zdravstvenih ustanova:** ciljevi i karakteristike, porast programa, implikacije za obuku u poboljšanju izvedbe (1 dan; menadžeri, koordinator, članovi komisije, unutrašnji ocjenjivači).

2.2.2 Napredne obuke

Za zdravstvene ustanove koje su prethodno učestvovala u pilot projektima i koje već imaju određena iskustva u podizanju unutrašnjih sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, organizirat će se posebne vrste edukacije/obuke u dogovoru s tim zdravstvenim ustanovama i nakon sklapanja ugovora, bilo u prostorima AKAZ-a, bilo na radnim mjestima u zainteresiranoj zdravstvenoj ustanovi. Ovakvi ugovori mogu se sklapati s nadležnim ministarstvima zdravstva, odnosno zavodima za zdravstveno osiguranje. Budući da se radi o veoma specifičnoj obuci, AKAZ će angažirati odgovarajuće stručnjake iz zdravstva ili nezdravstvenih sektora kada to zahtijeva priroda teme.

Primjeri:

- obuka za etička i pravna pitanja u kliničkoj praksi; 1 dan; medicinsko osoblje;
- obuka o povjerljivosti i sigurnosti medicinskih zapisa o pacijentima, a posebno u slučajevima gdje postoji elektronska zdravstvena dokumentacija; 1 dan; medicinsko osoblje;
- obuka za sve osoblje koje rukuje kliničkim otpadom: kontrola infekcije, pitanja zdravlja i sigurnosti na radnim mjestima i upravljanja rizikom: 1 dan; medicinsko i nemedicinsko osoblje;
- obuka za osoblje koje rukuje opasnim hemikalijama; 1 dan, medicinsko i nemedicinsko osoblje;
- obuka za osoblje odgovorno za obezbjeđenje o načinu ponašanja u situacijama fizičkog nasilja i verbalnog vrijeđanja; o komunikacijskim vještinama i brizi za klijente; 1 dan; nemedicinsko i medicinsko osoblje;
- obuka u oblastima koje su važne za organizacionu jedinicu, uključujući i ažuriranje politika i procedura, te poduzimanje aktivnosti kao rezultat provjere kvaliteta; 1 dan, medicinsko i nemedicinsko osoblje.

Ove obuke bi se organizirala kao kombinacija primjene odgovarajućih standarda, kriterija, politika i procedura i stručne materije iz pojedinih oblasti.

2.2.3 Propozicije za učešće u programu edukacije i obuke

Edukaciju i obuku vršit će osoblje AKAZ-a i angažirani stručnjaci za pojedine teme. Edukacija i obuka obavlja se u prostorima AKAZ-a, utorkom, četvrtkom i petkom od 10,00 do 17,00 sati s pauzom za ručak i kraćim pauzama za osvježenje učesnika. Detaljan plan i raspored edukacije zdravstvena ustanova će dobiti nakon kompletiranja zahtjeva svih zainteresiranih zdravstvenih ustanova za pojedine teme, sklapanja ugovora o edukaciji/obuci s AKAZ-om i plaćanja edukacije/obuke na transakcijski račun AKAZ-a.

Svaki od učesnika dobit će odgovarajuće radne materijale i priručnike i/ili CD koji su uračunati u cijenu obuke najmanje 7 dana prije izvođenja edukacije/obuke. U cijenu su uračunati osvježenje učesnika i ručak, a putne troškove i dnevnice snosi zdravstvena ustanova.

Sastav predloženih učesnika po funkcijama koje imaju u zdravstvenim ustanovama je obavezni minimum, što znači da svaka zdravstvena ustanova na edukaciju i obuku može uputiti i veći broj osoblja nakon dogovora i sklapanja ugovora s AKAZ-om.

Minimalna kvota broja učesnika za organiziranje jednodnevnog ili dvodnevnog seminara, odnosno radionice iznosi - 25 polaznika. Maksimalna kvota po jednom seminaru iznosi 30 polaznika.

Cijena po jednom učesniku za jednodnevni program iznosi 200 KM, a za dvodnevni program 400 KM. Za organizaciju napredne obuke, zdravstvene ustanove ugovarat će s AKAZ-om posebno za svaku predloženu temu.

2.3 Paket 3 – Facilitacija zdravstvenih ustanova u uspostavljanju sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga

2.3.1 Ko je facilitator?

Facilitatori su prema profilu liječnici, medicinske sestre/tehničari i ostali zdravstveni djelatnici te zdravstveni suradnici, kao na primjer, pravnici, koji su educirani u AKAZ-u iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu. Facilitatori moraju biti stručni, s dovoljnim iskustvom u radu u zdravstvenim ustanovama i, svakako, ljudi sa pozitivnim stavom prema ovom poslu i zadatku i entuzijazmom koje trebaju prenijeti na kolege i saradnike.

2.3.2 Glavne uloge facilitatora

Glavna uloga facilitatora je da olakšaju i stručno pomognu zdravstvenu ustanovu pri uvođenju standardizacije, odnosno sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, u procesima poboljšanja kvaliteta i u pripremi ustanove za akreditaciju, koristeći za to akreditacijske standarde i drugu tehničku dokumentaciju.

Facilitatori treba da pomognu zdravstvenu ustanovu u svim segmentima uspostavljanja sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, uključujući i pristupnu prezentaciju kojom se ozvaničava projekt u organizaciji, savjetovanje o distribuciji standarda, pomoć u tumačenju svakog standarda, odnosno kriterija, savjetovanje i pomoć u procesima samoocjene i organizacijskog razvoja politika i procedura koje se zahtijevaju standardima i općenito pomoć u akcionom planiranju nakon nadzirane samoocjene. Međutim, facilitatori ne savjetuju kako implementirati standarde; naime, svaka zdravstvena ustanova ima svoje specifičnosti i treba sama odlučiti na koji način će konkretno ispuniti zahtjeve iz standarda/kriterija.

Važna je uloga facilitatora u pomoći pri formulaciji odgovarajućih strategija kvaliteta i sigurnosti, implementaciji prava pacijenta, razvoju indikatora izvršenja, uspostavljanju sistema kliničke revizije, sistema rješavanja žalbi, anketiranja pacijenata o zadovoljstvu uslugama, itd.

2.3.3 Povezivanje i suradnja

Facilitatori osobito surađuju sa koordinatorom kvaliteta, članovima komisije i menadžmentom ustanove kako bi im pomogli u organiziranju i provođenju projekta kvaliteta. Facilitatori također povezuju zdravstvenu ustanovu koja je ušla u akreditacijski program s drugim zdravstvenim ustanovama koje već imaju iskustva u unapređenju kvaliteta. Facilitator je i glavna spona zdravstvene ustanove s AKAZ-om u vezi sa svim iskrslim pitanjima i eventualnim nejasnoćama. Koordinacijom projekta kvaliteta u ustanovi i povezivanjem s drugim zdravstvenim ustanovama, facilitator formira jedan segment mreže ljudi i ustanova koji rade na kvalitetu. Umrežavanje je bitno iz razloga povlačenja i dobivanja odgovarajućih dokumenata iz mreže koja prelazi entitetske granice.

2.3.4 Unutrašnja ocjena

Kad dođe vrijeme za to, facilitator zajedno s koordinatorom i unutrašnjim ocjenjivačima planira vrijeme i način unutrašnje ocjene zdravstvene ustanove, pomaže prilikom unutrašnje ocjene i tokom pisanja finalnog izvještaja unutrašnje ocjene. Nakon poređenja prve samoocjene (u samom početku projekta) i unutrašnje ocjene, dužnost je facilitatora da evaluiira napredak zdravstvene ustanove i sastavi pisani izvještaj o facilitaciji koji će ocijeniti zdravstvena ustanova i AKAZ. U tu svrhu AKAZ je dizajnirao obrasce za

izvještavanje nakon svake posjete i nakon što je završena facilitacija podizanja unutrašnjeg sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u jednoj zdravstvenoj ustanovi.

2.3.5 Pripreme za vanjsku ocjenu

Ako je zdravstvena ustanova aplicirala za vanjsku ocjenu, facilitator nadgleda i pomaže u akcionom planiranju i implementaciji aktivnosti unapređenja kvaliteta prije završne vanjske ocjene. S lokalnim koordinatorom kvaliteta planira i AKAZ-u predlaže datum vanjske ocjene i daje svoje mišljenje u pogledu sastava tima vanjskih ocjenjivača. Facilitator se brine i o tome da li su vanjski ocjenjivači na vrijeme dobili svu dokumentaciju koja se traži prije pregleda; da li su ispunjeni svi aranžmani za posjetu zdravstvenoj ustanovi (rezervacija hotela, putovanje, raspored zakazanih sastanaka za intervju, raspored obilaska odjela i službi, interni sastanci tima ocjenjivača, završni sastanak s menadžmentom ustanove).

2.3.6 Proces vanjske ocjene

Tokom vanjske ocjene facilitator prati rad vanjskih ocjenjivača (za potrebe AKAZ-a i ustanove koja se ocjenjuje, ali, bez utjecaja na postupak ocjenjivanja), stara se da se ustanova objektivno ocjenjuje na temelju prezentiranih dokaza; prisustvuje završnom sastanku nakon vanjske ocjene i ocjenjuje da li je zdravstvena ustanova dobila tačne i konstruktivne usmene povratne informacije o nalazima pregleda.

2.3.7 Pomoć nakon vanjske ocjene

Svojim komentarima facilitator pomaže koordinatoru u ocjeni nacрта finalnog izvještaja tima ocjenjivača. Nakon što je zdravstvena ustanova ocijenjena, facilitator pomaže zdravstvenu ustanovu u pitanjima akcionog planiranja i implementacije zahtijevanih poboljšanja, i pregleda dokumentacije s fokusom na ponovno ocjenjivanje i monitoring posjete.

Kako se iz gornjih navoda vidi, zdravstvena ustanova obično nije u stanju sama podizati unutrašnji sistem poboljšanja kvaliteta, pa se ovaj paket usluga može smatrati skoro obaveznim.

2.3.8 Finansijska naknada facilitatorima

Jedinični finansijski obračun angažmana facilitatora vrši se po radnim satima, odnosno danima, u okviru jedne posjete zdravstvenoj ustanovi s jasno definiranim aktivnostima tokom svake posjete. Ugovorom između zdravstvene ustanove i AKAZ-a definiraju se broj posjeta tokom jedne godine; broj radnih sati, odnosno radnih dana u okviru svake posjete; jasno se specificiraju aktivnosti i vremenska dinamika facilitacije tokom jedne godine; indikatori izvršenja facilitatora i zdravstvene ustanove; očekivani rezultati facilitacije; i pisani izvještaji facilitatora zdravstvenoj ustanovi i AKAZ-u nakon svake posjete, koji prethodno moraju biti odobreni od strane direktora zdravstvene ustanove i AKAZ-a u svrhu isplate honorara, izuzimajući pokrivanje putnih troškova, troškova ishrane i hotelskog smještaja za koje facilitatori naknadu moraju primiti avansno, u prosjeku 150 KM dnevno (ne računajući putne troškove). Posebno se plaća finalni izvještaj facilitatora nakon uspješno završene facilitacije koji također podliježe saglasnosti oba direktora.

Obračunska vrijednost satnice facilitatora iznosi 40 KM neto i za puno radno osomočasovno radno vrijeme ne može preći 320 KM po jednom danu. Obaveznu evidenciju radnog angažmana (sadržaj rada, broj sati) vodi i ovjerava koordinator kvaliteta zdravstvene ustanove. Kopija evidencije svake posjete facilitatora obavezno se uz izvještaj dostavlja AKAZ-u. Odobreni finalni izvještaj facilitacije iznosi 200 KM neto.

Ugovorom između zdravstvene ustanove i AKAZ-a tačno se specificiraju troškovi facilitacije, oni koje zdravstvena ustanova isplaćuje na žiro-račun facilitatora i oni koji se odnose na administriranje facilitacije, a isplaćuju se na račun AKAZ-a u visini 20% neto od ukupne cijene facilitacije i cijene finalnog izvještaja (ne računajući putne troškove, troškove ishrane i hotelskog smještaja). Operativni troškovi AKAZ-a u okviru facilitacije odnose se na savjetovanje ustanove i facilitatora, telefonske troškove, pribavljanje određenih dokumenata iz mreže, štampanje materijala, pripremanje CD-a i/ili određenih dokumenata, redovno i na

zahtjev, evidenciju facilitacije, analizu izvještaja, sugestije za izmjene i dopune akcionih planova, itd. AKAZ posebno potpisuje ugovor s facilitatorom u kojem se preciziraju svi detalji facilitacije, uključujući i potpisivanje izjave o čuvanju tajnosti saznatih podataka u zdravstvenoj ustanovi tokom facilitacije i izjavu da je razumio priloženi opis poslova i konkretnih radnih zadataka tokom facilitacije.

2.4 Paket 4 – Vanjski pregled zdravstvene ustanove u svrhu akreditacije

Ovaj paket usluga bit će aktuelan kada se usvoji Pravilnik o postupku akreditacije zdravstvenih ustanova i timova obiteljske/porodične medicine u Federaciji BiH. Na ovom mjestu navodimo samo da je akreditacija dobrovoljna, vremenski ograničena (na maksimalno tri godine) i utemeljena na periodičnim ocjenama. Ocjenjuje se sveukupnost organizacije i funkcija zdravstvene ustanove zbog međuovisnosti i funkcionalne uvezanosti organizacijskih cjelina u okviru kojih se korisnicima pružaju različite usluge.

U našem zdravstvenom sistemu akreditacijom upravlja AKAZ, koji u sporazumu sa zdravstvenom ustanovom zakazuje posjetu tima vanjskih ocjenjivača kvaliteta (zdravstvenih i drugih radnika iz prakse). Iskusni zdravstveni i drugi profesionalci prethodno su obučeni da bi mogli evaluirati do kojeg se stupnja zdravstvena ustanova pridržava akreditacijskih standarda. Ako zdravstvena ustanova ispunjava sve kriterije, ista se akreditira; u suprotnom, predlažu se mjere za poboljšanje onih segmenata koji su tokom vanjskog pregleda uočeni kao slabi ili nedovoljno kvalitetni. U takvim slučajevima zakazuje se nova posjeta radi ocjene kvaliteta.

3 Mogućnosti suradnje

Najmanje dva puta godišnje AKAZ će priređivati radionice za izbor i angažiranje zdravstvenih profesionalaca i zdravstvenih suradnika za potrebe facilitacije i vanjske ocjene. Troškove edukacije i obuke snose sami učesnici ili njihova zdravstvena ustanova ako za to pokaže interes.

4 Kontakti

AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH

ul. Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo,

Telefoni: +387 33 771-870

Fax: +387 33 771-880

Službeni e-mail: akaz@akaz.ba

Web stranice : www.akaz.ba