

**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU**

**AGENCIJE ZA KVALITET I AKREDITACIJU U**  
**ZDRAVSTVU U FEDERACIJI BOSNE I**  
**HERCEGOVINE**

**2016.**

Sarajevo, januar 2017. godine





U skladu sa članom 27., stav 1., alineja 3., u vezi sa članom 30., stav 1., alineja 3., Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, br. 59/05, 52/11) te članom 15., stav 1., alineja 3., u vezi sa članom 25., stav 2., alineja 9., Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, br. 94/07) (u daljem tekstu: AKAZ), direktor AKAZ-a podnosi Upravnom vijeću AKAZ-a:

## Izveštaj o radu za 2016. godinu

### Sažetak

Izveštaj o radu AKAZ-a za period 1. januar – 31. decembar 2016. godine predstavlja pregled rada Agencije u protekloj godini u odnosu na aktivnosti predviđene Programom rada i utroška sredstava za 2016. godinu (broj: 02-02-1317/15 od 30.12.2015. godine), usvojenog Odlukom o usvajanju Programa utroška sa kriterijima raspodjele sredstava „Tekući transferi drugim nivoima vlasti – AKAZ“ utvrđenih Budžetom Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) za 2016. godinu Federalnom ministarstvu zdravstva“ (SN FBiH 44/16) od 08.06.2016. godine, koju je Vlada Federacije Bosne i Hercegovine donijela na svojoj 56. sjednici, održanoj 03.06.2016. godine.

AKAZ je u 2016. godini redovno ispunjavao zakonske obaveze u svim segmentima za koje je zadužen i ovlašten. Također, Agencija je započela i sa realizacijom novih programskih i projektnih aktivnosti koje su neophodne za upotpunjavanje profesionalne agende AKAZ-a, ali i obezbjeđivanje neophodne finansijske stabilnosti.

Bez obzira na brojne poteškoće i nepovoljnu ekonomsku situaciju u Bosni i Hercegovini, zahvaljujući izuzetnim naporima uposlenika i suradnika Agencije, AKAZ je u 2016. godini ostavio najbolje rezultate od osnivanja. U novembru je realiziran vanjski pregled **Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo**, te je ova specijalizirana zdravstvena ustanova postala i **prva ustanova u Federaciji Bosni i Hercegovini** koja je dobila **sertifikacijski i akreditacijski status**. Također, isti mjesec Agencija je akreditirala i **prvo liječilište** u Federaciji Bosne i Hercegovine, a to je **JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac**.

**U 2016. godini akreditacijski status je dodijeljen i centrima za mentalno zdravlje (CMZ) za njih ukupno 3** odlukom Upravnog odbora AKAZ-a te je **ukupan broj akreditiranih centara za mentalno zdravlje 23** u FBiH. U ovoj godini obavljeno je pet nadzornih pregleda CMZ koji su stekli akreditacijski status u prethodnom periodu. Akreditacijski status su stekla **4 centra za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV i AIDS (DPST)** po dva u Sarajevu i Tuzli.

Ova godina je izuzetno značajna za AKAZ jer je nastavio sa sertifikacijom (sistem sigurnosnih standarda) zdravstvenih ustanova započetom u 2015. godini. Izvršen je pregled i dodijeljena **sertifikacija za 98 timova/ambulanti porodične/obiteljske medicine iz sastava JU Dom zavlja Kantona Sarajevo i sedam iz sastava DZ Doboj Istok**, dok je pregled realiziran u još tri doma zavlja **Živinice (29 timova/ambulanti porodične/obiteljske medicine)**, **Sapna (4 timova/ambulanti porodične/obiteljske medicine)** i **Čelić (4 timova/ambulanti porodične/obiteljske medicine)**. Također, certificirano je **55 apoteka – zdravstvenih ustanova**.

Pored ovih aktivnosti, AKAZ je puno energije i napora uložio u obuku zdravstvenih profesionalaca u FBiH, tako da je kroz **edukativne programe** i obuke direktno bilo uključeno **530 zdravstvenih djelatnika** i zdravstvena suradnika. Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na **34 tematske edukacija** u 2016. godini je bio **1.328**, a edukacije su se odvijale **38 dana u godini** (svaki sedmi radni dan u prosjeku, 6,8).

Obavljeno je i **116 facilitatorskih posjeta u 21 zdravstvenoj ustanovi**. AKAZ je u 2016. godini razvio sertifikacijske i akreditacijske standarde za **apoteke** te uradio reviziju i pripremio nacrt jedinstvenog seta sertifikacijskih i akreditacijskih standarda za **domove zdravlje** te nastavio prikupljanje i **analizu indikatora izvedbe** za domove zdravlja i bolnice.

## Sadržaj Izvještaja o radu za 2016. godinu

1. Uvod.....	9
2. Izvještaj o radu Upravnog odbora/Upravnog vijeća Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH u 2016. godini.....	11
2.1. Uvod .....	11
2.2. Tematski pregled aktivnosti .....	12
2.3. Normativni akti.....	14
2.4. Izvještaji.....	14
2.5. Planovi i programi.....	14
2.6. Odluke .....	14
2.7. Zaključci .....	15
2.8. Informacije .....	15
2.9. Rješenja .....	16
3. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca .....	19
3.1. Timovi porodične medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo .....	19
3.2. Edukacija o uspostavljanju sistema sigurnosti i kvaliteta za Opću bolnicu „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu .....	20
3.3. Edukacija iz oblasti poboljšanje sistema kvaliteta u zdravstvu za PZU.....	20
3.4. Napredna obuka za facilitatore .....	21
3.5. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta.....	21
3.6. PAT Program.....	22
3.7. Kontinuirana profesionalna edukacija za zdravstvene menadžere.....	22
3.8. Specijalizanti porodične medicine.....	23
3.9. Napredna obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta. ....	24
3.10. Napredna obuka za koordinateure kvaliteta.....	24
3.11. Obuka za osoblje apoteka o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima .....	25
4. Facilitacija.....	29
4.1. Javna zdravstvena ustanova Centar za fizikalnu medicine, rehabilitaciju i banjsko liječenje “Ilidža” Gradačac .....	29

4.2.	DZ Doboj Istok .....	30
4.3.	DZ Banovići .....	31
4.4.	DZ Cazin .....	31
4.5.	DZ Gradačac.....	32
4.6.	DZ Kladanj.....	32
4.7.	DZ Maglaj.....	32
4.8.	DZ Teočak .....	33
4.9.	DZ Tešanj .....	33
4.10.	DZ Vareš.....	33
4.11.	DZ Visoko .....	34
4.12.	DZ Zenica .....	34
4.13.	DZ Živinice.....	34
4.14.	Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo .....	35
4.15.	DZ Sapna .....	35
4.16.	Studentska poliklinika Kantona Sarajevo .....	35
4.17.	Zavod za bolesti ovisnosti Ze-Do Kantona.....	36
4.18.	Opća bolnica Gračanica .....	36
4.19.	DZ Kalesija .....	37
4.20.	Zavod za alkoholizam i druge toksikomanije Kantona Sarajevo.....	37
4.21.	PZU Apoteka AL-Hana .....	37
4.22.	CMZ DZ Goražde, Živinice i Cazin .....	37
5.	Akreditacijski i sertifikacijski standardi i indikatori izvedbe .....	41
5.1.	Akreditacijski i sertifikacijski standardi za domove zdravlja.....	41
5.2.	Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke .....	45
5.3.	Indikatori izvedbe za domove zdravlja i bolnice .....	49
6.	Uspostava sistema sigurnosti u apotekama - zdravstvenim ustanovama.....	51
6.1.	Obuke za osoblje apoteka .....	52
6.2.	Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a u apotekama .....	53
6.3.	Vanjska ocjena - Sertifikacija apoteka .....	54
6.4.	Učešće na stručnim kongresima i simpozijumima magistara farmacije .....	60
6.5.	Potrebe AKAZ-a u vezi sa procesom sertifikacije apoteka .....	62
6.6.	Zaključak .....	63

7.	Jačanje mreže koordinatora kvaliteta.....	65
7.1.	Dani kvaliteta u zdravstvu – Četvrti stručni seminar za koordinate kvaliteta .....	65
7.2.	Priručnici za koordinate kvaliteta .....	71
7.3.	Vijesti i obavještenja na web stranici AKAZ-a u 2016. godini.....	73
8.	Realizacija projekata u 2016. godini .....	79
8.1.	Uspostavljanja sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite u JUDZKS (Federalno ministarstvo zdravstva) .....	79
8.2.	Akreditacija centara za pružanje DPTS usluga (Partnerstvo za zdravlje) .....	81
8.3.	Projekt mentalno zdravlje u BiH (SDC - Švicarska agencija za razvoj i suradnju) .....	83
8.4.	Revizija protokola za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST) na HIV, (Partnerstvo za zdravlje).....	88
8.5.	Razvoj/adaptacija kliničke vodilje za portpartalno krvarenje (UNFPA).....	89
8.6.	Brošura za zdravstvene radnike „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo.“ (MyRight). .....	89
9.	Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima .....	93
9.1.	Radionica SZO na temu nezaraznih bolesti, Međugorje 17. i 18.03.2016. ....	93
9.2.	Okrugli stol na temu „Hitna medicinska pomoć u HNŽ – stanje, mogućnosti i perspektive razvoja“, Mostar, 01.04.2016. ....	94
9.3.	7. APRIL – SVJETSKI DAN ZDRAVLJA, Medicinski fakultet, Sarajevo, 07.04.2016. godine. ....	94
9.4.	Okrugli stol na temu „Uloga zdravstvenih vijeća u unapređenju prava pacijenata“, Sarajevo, 27.04.2016. godine .....	94
9.5.	VI Kongres Asocijacije laboratorijskih i sanitarnih zdravstvenih profesionalaca, Neum, 19. i 20.05.2016. ....	95
9.6.	Okrugli sto na temu „Izazovi u promociji prava, obaveza i odgovornosti pacijenata“, Sarajevo, 20.05.2016. godine .....	95
9.7.	Tematska radionica - Sertifikacija apoteka u srednjobosanskom kantonu i FBiH, Vitez, 18.06.2016. godine .....	96
9.8.	Okrugli sto na temu: „Razmjena iskustava o provođenju procesa certifikacije u apotekama“, Tuzla, 28.06.2016. godine.....	96
9.9.	Intersektorski dijalog o politikama: „Fiskalne i marketinške politike za jačanje kontrole upotrebe duhana u Bosni i Hercegovini“, Sarajevo, Bosna i Hercegovina (BiH), 20-21. septembra 2016.....	97
9.10.	Radionica na temu „Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje (CMZ)“, Zenica, 14.-15. novembar 2016. godine .....	97

9.11.	Procjena novih tehnologija u zdravstvu, „Treći Euroazijski regionalni forum“, Izmir (Turska) 17. i 18.12.2016. ....	98
9.12.	Prezentacija brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“, Sarajevo, 22.11.2016. godine .....	99
9.13.	7. simpozij magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine, Zenica, 2. -4.12.2016. godine .....	99
9.14.	Radionica II, Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje, Vitez, 05.-08. decembar 2016. godine.....	100
9.15.	Okrugli stol na temu “Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu”, Sarajevo, 15.12.2016. godine .....	100
10.	Akreditacija i sertifikacija zdravstvenih ustanova .....	103
10.1.	Akreditacija i sertifikacija JU Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo .....	103
10.2.	Akreditacija JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac .....	103
10.3.	Akreditacija centra za mentalno zdravlje .....	104
10.4.	Akreditacija DPST centri .....	105
10.5.	Vanjska ocjena apoteka - sertifikacija .....	106
10.6.	Vanjska ocjena timova porodične medicine – sertifikacija .....	110



## 1. Uvod

Godišnji izvještaj za 2016. godinu strukturiran je na način da u uvodnom dijelu izložimo opći pregled stanja sa naglaskom na sistemske, i finansijski vezane problematike, te specifične nedostatke koji se konstantno predstavljaju kao najveća prepreka u poslovanju agencije. Smatramo da je iznošenje te perspektive, na žalost, još uvijek potrebno kako bi se stimulisalo aktivni pristup nosilaca političkih odluka u smjeru otklanjanja barem onih dijelova problema koji ne zadiru znatnije u zakonodavno-normativnu oblast i ne traže iniciranje političkih subjekata parlamentarnih nadležnosti. To jest, traženje rješenja moguće je limitirati u domenu i u okvir postojećih datosti, ali imajući pri tom u vidu potrebu da se agenciju pozicionira trajno na mjesto koje joj, u predviđenom zakonskom obimu, doista i pripada.

Uvodni dio ćemo dodatno iskoristiti za sumarno predstavljanje nesrazmjera zadataka koje AKAZ, s naslova zakona, mora ispunjavati i, s druge strane, radnog kadra i profesionalne strukture istoga. Opravdano strahovanje da je, poslovanje upravne organizacije sa neizvjesnim prilivom sredstava iz budžeta Federacije Bosne i Hercegovine, koji je već i tako ispod granice održivosti minimuma poslovanja, nužno pod velikim pritiskom alternativnog prihodovanja sredstava koja je zatim potrebno usmjeravati na podmirivanje planiranih troškova koji bi inače bili namireni iz budžetskog izvora. To je finansijsko opterećenje koje utječe sveobuhvatno na rad agencije i onemogućava adekvatno planiranje radnih obaveza i zadataka, kao i izvršavanje periodičnih i/ili godišnjih planiranih aktivnosti. Također, fokus rada se, u tim uslovima, pomijera više i prije ka tržišnim sferama, nego li ka akutnim pitanjima struke. Ovo je slika rada u AKAZ-u već duži niz godina pa smo mišljenja da Upravno vijeće treba poduzeti sve što je u skladu sa mandatom ovog organa kako bi aktivno pristupilo promjeni postojećeg stanja. Naime, smatramo također, da bi eventualno usvajanje godišnjeg izvještaja AKAZ-a, ove godine, moralo biti popraćeno jasnim stavom upravnog vijeća uobličanim u formu mišljenja i preporuke ministarstvu, ali i Vladi FBiH, u kojem se traži aktiviranje alternativnih resursa za trajno rješenje statusa AKAZ-a. Pri tome imamo u vidu izgradnju solidne veze za federalnim, i kantonalnim zavodima zdravstvenog osiguranja, a što je u prošlosti već započeto općim konsenzusom postignutim na Konferenciji 2008. godine.

Zastoj u primanju tranši iz Federalnog Budžeta bitno je označio poslovanje AKAZ-a u 2013. i 2014. godini i u 2015. godini bio je predmetom niza aktivnosti neophodnih da se efekat ove činjenice amortizira i neutralizira kako se ne bi trajno negativno odrazio na sve aspekte rada AKAZ-a. S tim u vezi, poslovanje AKAZ-a u 2016. godini treba posmatrati pod hipotekom prethodnog perioda ali treba i naglasiti da je uspješno finansijsko okončanje godine rezultat podrške federalnog ministra zdravstva doc.dr. Vjekoslava Mandića te izvanrednih napora menadžmenta i zaposlenika AKAZ-a, koje se ne može smatrati pukom radnom etikom.

Kvantitativno i kvalitativno povećan obim poslovanja ne može, i ne smije biti nenagrađen i neprimijećen. Dodatno, ne bi trebalo ostaviti AKAZ, kao izoliranu tržišnu česticu koja se izlaže potrošnji vlastitih kadrovskih i materijalnih resursa, na vjetrometini čisto tržišno orijentiranih subjekata, kao da se radi o privatnom subjektu čije poslovanje je usmjereno na profit i

vlastiti finansijski probitak. To sa federalnom agencijom nije, i ne smije biti slučaj, niti poslovnu uspješnost treba čitati u tom smislu. Naprotiv, AKAZ je javna, i općedruštvena potreba i subjekt. Korist od ove agencije nije limitirana na vlasnika i/ili radnike – korist od rada AKAZ-a je društvena kategorija, i onda društvo mora biti angažirano i na planu obezbjeđenja samostojnosti i neovisnosti (i profesionalne imparcijalnosti) opstojanja AKAZ-a. Na koncu, osnivač je to i naveo u zakonu, (i zakonima koji čine sistemsku cjelinu supstrata zdravstvene djelatnosti), i to mora nastaviti protežirati, i stimulirati, kao činjenicu koja više nije, barem u profesionalnom okruženju korisnika AKAZ-ovih usluga – upitna.

Jedini učinkovit i trajan način da se premosti ovaj problem bio bi otvaranje novih radnih mjesta. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u AKAZ-u, usvojen od strane Upravnog vijeća Agencije u februaru 2015. godine, predviđa broj od devetnaest (19) zaposlenih kao optimum za rad i obavljanje zadataka predviđenih u pozitivnim propisima FBiH. AKAZ je ukazivao na ovaj problem manjka zaposlenih i u 2013. i 2014. godini u vidu analize i dopisa koji su poslani Federalnom ministarstvu zdravstva i premijeru Vlade FBiH.

Za kvalitetan, stabilan, efikasan i efektan rad AKAZ-a, pravo i dugoročno rješenje nalazi se u potpunom faznom kadriranju do optimalnog broja zaposlenih. Tek imajući u vidu narečeno, poslovanje AKAZ-a u protekloj godini može se sagledati jasno i cijeneći na adekvatan način sve što je učinjeno i ostvareno.

## 2. Izvještaj o radu Upravnog odbora/Upravnog vijeća Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH u 2016. godini

### 2.1. Uvod

U 2016. godini Upravni odbor/Upravno vijeće Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (u daljem tekstu: Upravni odbor) je svoje aktivnosti obavljao sukladno Planu i programu rada za 2016. godinu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (u daljem tekstu: AKAZ), kao i na osnovu odredbi Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („Službene novine Federacije BiH“, broj 59/05 i 52/11) (u daljem tekstu: Zakon), Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 94/07 i 31/16) (u daljem tekstu: Statut), Poslovnika o radu Upravnog odbora i drugih internih akata AKAZ-a.

U skladu sa članom 27. Zakona i članom 15. Statuta, Upravni odbor ima sljedeće nadležnosti:

- donosi Statut AKAZ-a i druge opće akte, kao i Poslovnik o radu Upravnog odbora,
- utvrđuje planove rada i razvoja AKAZ-a, periodične i godišnje programe rada, te prati njihovo izvršenje,
- donosi finansijski plan i usvaja periodični i godišnji obračun, te brine o finansijskoj održivosti AKAZ-a,
- podnosi izvještaje o svom radu ministru zdravstva najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće,
- razvija i odobrava politiku i procedure za rad direktora AKAZ-a,
- razvija, primjenjuje i evaluira sistem akreditacije u zdravstvu,
- propisuje mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, te utvrđuje Popis ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta,
- donosi odluku o izdavanju akreditacije, ukidanju odnosno obnavljanju akreditacije zdravstvenoj ustanovi,
- utvrđuje cjenovnik usluga AKAZ-a, na prijedlog direktora, – izdaje saglasnost na visinu naknade za rad ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta,
- imenuje i razrješava direktora, kao i rukovodne radnike AKAZ-a, uz prethodnu saglasnost ministra zdravstva,
- odlučuje o žalbama uposlenika AKAZ-a protiv odluka i rješenja direktora koja se odnose na prava i obaveze iz radnog odnosa,
- obavlja i druge poslove utvrđene Zakonom, propisima donijetim na osnovu Zakona, Statutom i općim aktima AKAZ-a.

Trenutni saziv Upravnog odbora, na osnovu člana 26. Zakona, imenovan je Rješenjem Federalnog ministarstva zdravstva broj **01-37-1801/14** dana **17.03.2014.** godine i **01-37-3070-5/15** od **20.07.2015** godine, u sastavu: **Alma Vranić** kao predsjednica i članovi **Jasna Zeljko – Penavić, Abud Sarić, Aleksandar Kaluđerčić, i Benjamin Vojniković.**

U 2016. godini Upravni odbor je održao **trinaest (13)** sjednica, od čega **dvanaest (12)** redovnih i jednu (1) vanrednu sjednicu.

Upravni odbor je u 2016. godini imao značajnu aktivnost, jer je u prosjeku redovna sjednica zakazivana svakih **30** dana

Kako je rečeno, sjednice su održavane mjesečnom dinamikom, i to, sukladno zaključku Upravnog odbora o terminu sjednica, pretežno posljednje srijede u svakom mjesecu, sa početkom od 16.00 sati, kako slijedi:

- Dvadesetprva sjednica – 13. **januara** 2016. godine;
- Dvadesetdruga sjednica – 24. **februara** 2016. godine;
- Dvadesetreća sjednica – 30. **marta** 2016. godine;
- Dvadesetčetvrta sjednica – 27. **aprila** 2016. godine;
- Dvadesetpeta sjednica – 25. **maja** 2016. godine;
- Dvadesetšesta sjednica – 29. **juna** 2016. godine;
- Dvadesetsedma sjednica - 20. **jula** 2016. godine;
- Dvadesetosma sjednica – 31. **augusta** 2016. godine;
- Dvadesetdeveta sjednica – 07. **septembra** 2016. godine;
- Trideseta sjednica – 28. **septembra** 2016. godine;
- Tridesetprva sjednica – 24. **oktobra** 2016. godine;
- Tridesetdruga sjednica – 30. **novembra** 2016. godine;
- Tridesetreća sjednica – 28. **decembra** 2016. godine.

Na **pet (5)** održanih sjednica, odnosno na **39%** sjednica u 2016. godini, Upravni odbor je odlučivao u **plenumu** dok su na preostale **osam (8)**, odnosno **61%** sjednica prisustvovala većina većina dovoljna za **kvorum**, i to tako da je **sedam (7)** sjednica održano sa kvalificiranom većinom od četiri (4) člana, a u **jednom (1)** slučaju prisutna su bila tri (3) člana. Svi članovi koji su bili spriječeni da prisustvuju sjednicama, su opravdano izostajali uz blagovremenu najavu i obrazloženje o razlozima svog izostanka sa sjednice.

Ukupno je razmotreno **119** tačaka **dnevnog reda** i utvrđene **90 odluke ili zaključka** kojima se upravljalo procesima rada AKAZ-a iz nadležnosti Upravnog odbora.

O radu Upravnog odbora na sjednicama se vodio zapisnik. Na svakoj tekućoj sjednici se vršila verifikacija zapisnika i razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice te potreba preduzimanja konkretnih mjera na njihovom provođenju. Upravni odbor je na mjesečnoj osnovi analizirao mjesečne informacije o poslovanju AKAZ-a te aktuelnosti u vezi sa radom AKAZ-a, a periodično i u skladu sa zakonskim i statutarnim odredbama usvajao i kvartalne, odnosno polugodišnje izvještaje.

U razmatranju pitanja iz djelokruga Upravnog odbora u velikoj većini slučajeva postizano je jedinstvo i puna saglasnost svih članova, tako da su sve odluke ili zaključka usvojene **jednoglasno**, bez preglasavanja u odlučivanju.

## **2.2. Tematski pregled aktivnosti**

Upravni odbor se u 2016. godini fokusirao na redovne zakonske i druge obaveze Agencije te na izdavanje rješenja o akreditacijama i certifikacijama zdravstvenih ustanova.

U ovom segmentu Izvještaja daje se pregled najvažnijih aktivnosti po oblastima kojima je Upravni odbor posvetio dužnu pažnju:

- Analiza i usvajanje Izvještaja o radu za 2015. godinu – **januar**;

- Analiza i usvajanje Finansijskog izvještaja i Godišnjeg obračuna za 2015. godinu i dostavu nadležnim organima, usvajanje standarda za kantonalne zavode javnog zdravstva, dodjela certifikacije 33 tima porodične medicine JU DZ KS, 4 apoteke JZU Gradske apoteke Gračanica i dodjela akreditacije DPST centru pri UKC Tuzla – **februar**;
- Analiza i usvajanje Izvještaja o radu Upravnog odbora AKAZ-a za 2015. godinu i Revizorskog izvještaja za 2015. godinu, prijedlog odluke o ispravci pogrešno iskazanog kapitala (sredstava za početak rada Agencije), dodjela certifikacije 27 tima porodične medicine JU DZ KS – **mart**;
- Usvajanje Strateškog plana AKAZ-a za 2016. – 2020. godinu i dodjela certifikacije 24 tima porodične medicine JU DZ KS - **april**;
- Dodjela certifikacije 14 timova porodične medicine JU DZ KS, 18 apoteka PZU „Ibn Sina“ Tuzla i PZU „La Vita“ Gračanica i dodjela akreditacije DPST centru pri Zavodu za javno zdravstvo Kantona Sarajevo – **maj**;
- Donešenje certifikacije 7 timova porodične medicine DZ Doboj Istok, 7 apoteka (4 apoteke PZU Apoteka "Europharm" Bihać, 2 apoteke PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“ Cazin i JU Apoteka „Kovačević“ Bihać, dodjela akreditacije 2 DPST centra (pri Zavodu za javno zdravstvo TK, i UKCS) i donošenje rješenja o uskraćivanju akreditacije 2 DPST centra (pri Zavodu za javno zdravstvo FBiH i Zavodu za javno zdravstvo HNK) i Centru za mentalno zdravlje Doma zdravlja Cazin, usvajanje Standarda za centre mentalnog zdravlja (ver. 2016) te raspisivanje konkursa za izbor direktora Agencije - **juni**;
- Dodjela certifikacije za 8 apoteka (Apoteka "EnaPharm" Gradačac, Privatna apoteka "Ćerimagić" Gračanica, Apoteka "Floris" Gradačac, Apoteka "Iris Farm" Lukavac, Apoteka "Iris" Lukavac, Apoteka "Lamele" Gračanica, Privatna apoteka "Altea" Lukavac i Apoteka "Ajla" Lukavac) i usvajanje Pravilnika o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinatore kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti sistema poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu - **juli**;
- Prijedlog imenovanja vršioca dužnosti Direktora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine – **august**;
- Imenovanje Direktora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, razmatranje i usvajanje Finansijskog plana za 2017. godinu, izmjena i dopuna Pravilnika o platama i naknadama Agencije i izmjena i dopuna Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Agencije – **septembar**;
- Dodjela certifikacije za 6 apoteke (Apoteka „Nova“ Gradačac i JU Apoteka i 4 apoteke PZU Apoteka „Europharm“ Edal Gradačac) i uslovnoj certifikaciji 7 apoteka (JZU „Gradske apoteke“ Tuzla), dodjela akreditacije Centra za rani rast i razvoj „SOS Dječija sela BiH“ i Izmjene i dopune Mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta i članova komisije eksperata – **oktobar**;
- Dodjela certifikacije za 4 apoteke (2 apoteke JU „Ljekarna/Apoteka“ Vitez, Apoteka "Linea" Gradačac i Apoteka "M" Gradačac), certifikacije i akreditacije JU Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo, akreditacije 2 centra za mentalno zdravlje (Centar za mentalno zdravlje Goražde i Centar za mentalno zdravlje Živinice) i JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ildža“ Gradačac – **novembar**;
- Usvajanje Plana rada za 2017. godinu, Programa rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera u 2017. godini, razmatranje i donošenje Pravilnika o platama i naknadama Agencije i Pravilnika o naknadama za rad mentora i komentora kod obavljanja specijalizantskog, odnosno subspecijalizantskog staža u Agenciji – **decembar**.

### 2.3. Normativni akti

U okviru normativne aktivnosti Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmatrao i usvojio sljedeće opće akte:

- Odluka o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu – **juni**;
- Odluka o usvajanju izmjena i dopuna Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH - **septembar**;
- Pravilnik o plaćama i drugim naknadama – **december**;
- Pravilnika o naknadama za rad mentora i komentora kod obavljanja specijalizantskog, odnosno subspecijalizantskog staža u Agenciji – **december**.

### 2.4. Izvještaji

U skladu sa Zakonom, Statutom i drugim internim aktima, Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmatrao i usvojio sljedeće izvještaje:

- Izvještaj o radu za 2015. godinu – **januar**;
- Finansijski izvještaj za 2015. godinu – **februar**;
- Godišnji obračun za 2015.godinu – **februar**;
- Revizorski izvještaj za 2015.godinu – **april**;
- Tromjesečni izvještaj o finansijskom poslovanju za period januar-mart 2016. godine – **april**;
- Polugodišnji izvještaj o finansijskom poslovanju za period januar-juni 2016. godine – **juli**;
- Tromjesečni izvještaj o finansijskom poslovanju za period juli-septembar 2016. godine – **septembar**.

### 2.5. Planovi i programi

U skladu sa Zakonom, Statutom i drugim internim aktima, Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeće planove i programe:

- Finansijski plan za 2017. godinu - **septembar**;
- Plana rada za 2017. godinu – **decembar**;
- Programa rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za 2017. godinu – **decembar**.

### 2.6. Odluke

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu, pored odluka vezanih za usvajanje gore navedenih akata, donio i sljedeće odluke iz ostalih nadležnosti Upravnog odbora:

- Odluka o knjiženju sredstava sa konta gubitak na konto državni kapital – **mart**;
- Odluka o dopuni Cjenovnika usluga u oblasti edukacije, facilitacije, sertifikacije i akreditacije – **mart, august**;
- Odluka o dopuni Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta – **februar, juni**;
- Odluka o imenovanju Direktora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine – **septembar**;
- Odluka o usvajanju izmjena i dopuna Mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH – **oktobar**;
- Odluka o saglasnosti za nabavku službenog automobila – **novemembar**;
- Kao i niz odluka iz domena radnih odnosa i službenih putovanja direktora AKAZ-a.

## 2.7. Zaključci

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu, pored zaključaka vezanih za usvajanje gore navedenih akata, donio i sljedeće zaključke iz ostalih nadležnosti Upravnog odbora:

- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa sa XX sjednice Upravnog odbora od 30.12.2015. godine – **januar**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXI sjednice Upravnog odbora od 13.01.2016. godine – **februar**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXII sjednice Upravnog odbora od 24.02.2016. godine – **mart**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXIII sjednice Upravnog odbora od 30.03.2016. godine – **april**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXIV sjednice Upravnog odbora od 27.04.2016. godine – **maj**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXV sjednice Upravnog odbora od 25.05.16. godine – **juni**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXVI sjednice Upravnog odbora od 29.06.16. godine – **juli**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXVII sjednice Upravnog odbora od 20.07.16. godine – **august**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXVIII sjednice Upravnog odbora od 31.08.16. godine – **septembar**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXIX sjednice Upravnog odbora od 07.09.16. godine – **oktobar**.
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXX sjednice Upravnog odbora od 28.09.16. godine – **oktobar**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXXI sjednice Upravnog odbora od 26.10.16. godine – **novembar**;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XXXII sjednice Upravnog odbora od 30.11.16. godine – **decembar**.

## 2.8. Informacije

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeće informacije:

- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec januar 2016. godine – **januar**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec decembar 2016. godine - **januar**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 30.12.16. godine – **januar**
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec februar 2016. godine – **februar**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec januar 2016 godine - **februar**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 13.01.16. godine – **februar**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec mart 2016. godine – **mart**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 24.02.16. godine – **mart**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec februar 2016 godine - **mart**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec april 2016. godine – **april**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 30.03.16. godine – **april**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec maj 2016. godine – **maj**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec april 2016. godine – **maj**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 27.04.16. godine – **maj**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec juni 2016. godine – **juni**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec maj 2016. godine – **juni**
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 25.05.16. godine – **juni**;

- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec juli 2016. godine – **juli**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 26.06.16. godine – **juli**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec august 2016. godine – **august**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec juli 2016. godine – **august**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 20.07.16. godine – **august**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec septembar 2016. godine – **septembar**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec august 2016. godine – **septembar**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 31.08.16. i 07.09.16. godine – **septembar**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec oktobar 2016. godine - **oktobar**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec septembar 2016. godine – **oktobar**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 28.09.16. godine - **oktobar**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec novembar 2016. godine – **novembar**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 26.10.16. godine – **novembar**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec oktobar 2016. godine – **novembar**;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec decembar 2016. godine – **decembar**;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 30.11.16. godine – **decembar**;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec novembar 2016. godine - **decembar**.

## 2.9. Rješenja

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeća rješenja o akreditaciji:

- Rješenje o certifikaciji 33 tima porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – **februar**;
- Rješenje o certifikaciji 4 apoteke JZU Gradska apoteka Gračanica – **februar**;
- Rješenje o akreditaciji DPST centra UKC Tuzla – **februar**;
- Rješenje o certifikaciji 27 tima porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – **mart**;
- Rješenje o certifikaciji 24 tima porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – **april**;
- Rješenje o certifikaciji 14 timova porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – **maj**;
- Rješenja o certifikaciji 19 apoteka (18 apoteka PZU Apoteke „IBN SINA“ i PZU Apoteka "La Vita" Gračanica) – **maj**;
- Rješenje o akreditaciji DPST centra pri JU Zavodu za javno zdravstvo Kantona Sarajevo - **maj**;
- Rješenje o certifikaciji 7 timova porodične medicine JZU DZ Dobož istok – Klokočnica – **juni**;
- Rješenja o certifikaciji 7 apoteka (4 apoteke PZU Apoteka "Europharm" Bihać, 2 apoteke PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“ i Apoteka „Kovačević“ Bihać) – **juni**;
- Rješenja o akreditaciji 2 DPST centra (DPST centru pri Klinici za infektivne bolesti Univerzitetskog kliničkog centra Sarajevo i DPST centru – savjetovalištu za HIV pri JU Zavodu za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona) - **juni**;
- Rješenje o akreditaciji centra za mentalno zdravlje Doma zdravlja Cazin – **juni**;
- Rješenja o certifikaciji 8 apoteka (Apoteka Lamele, Apoteka Čerimagić, Apoteka EnaPharm, Apoteka Altea, Apoteka Iris Farm, Apoteka Ajla, Apoteka Floris i Apoteka Iris)– **juli**;



- Rješenja o certifikaciji 13 apoteka (Apoteka "Nova" Gradačac, JU "Apoteka Gradačac" Gradačac, 7 apoteka JZU "Gradske apoteke" Tuzla , 4 apoteke PZU "EUROFARM-EDAL") – **oktobar**;
- Rješenje o akreditaciji Centra za rani rast i razvoj „SOS Dječija sela BiH“ – **oktobar**;
- Rješenja o certifikaciji 4 apoteke (2 apoteke JU „Ljekarna/Apoteka“ Vitez, Apoteka "Linea" Gradačac i Apoteka "M" Gradačac) – **novembar**;
- Rješenja o certifikaciji i akreditaciji JU Zavodu za javno zdravstvo Kantona Sarajevo - **novembar**;
- Rješenje o akreditaciji 2 centra za mentalno zdravlje (CMZ Goražde i Živinice) – **novembar**;
- Rješenje o akreditaciji JZU Centru za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac – **novembar**.



### 3. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca

U 2015. godini Agencija je **educirala i obučila ukupno 530 zdravstvenih profesionalaca** u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za sertifikaciju i akreditaciju. Riječ je o osnovnim i specijalnim edukacijskim modulima koji su izuzetno važni za uspješno realiziranje neophodnih aktivnosti u ovoj oblasti. Ovaj broj uključuje edukacije/obuke u okviru projekata za osnovne programe, koordinate kvaliteta, obuke vanjskih ocjenjivača i facilitatora te osoblje apoteka za sertifikaciju i drugih zdravstvenih profesionalca.

Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na **34 tematske edukacija** u 2016. godini je bio **1.328**, a edukacije su se odvijale **38 dana u godini** (svaki sedmi radni dan u prosjeku, 6,8).

AKAZ je organizirao i realizirao predavanja za zdravstvene profesionalce na tri lokacije: u Sarajevu (prostorije AKAZ-a, Hotel Hollywood Ilidža, Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo). Osnovni podaci o ovim edukacijama su navedeni dalje u tekstu. AKAZ je od 2016. godine sudionik kontinuirane medicinske edukacije (KME) za zdravstvene menadžere. Direktor dr. Novo je voditelj tri modula na sve tri razine edukacije. Ove godine je u DZ Zenica i DZ Mostar organiziran PAT (program dodatne obuke) za ljekare i medicinske sestre u porodičnoj medicini gdje je AKAZ učestvovao u realizaciji nastavne jedinice 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite. Također, AKAZ je u skladu sa Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine, doktore stomatologije i magistre farmacije i Pravilnikom o specijalizacijama i subspecijalizacijama doktora medicine, doktora stomatologije i magistara farmacije ("Službene novine Federacije BiH", broj 6/11, 11/11, 17/11, 22/1, 26/11, 82/11, 41/12 i 79/12) sudjelovao u realizaciji obuke za specijalizante porodične medicine.

#### 3.1. Timovi porodične medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo

Zaposlenici i vanjski saradnici Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) u okviru implementacije Projekta „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“, koji AKAZ realizira u saradnji sa Federalnim ministarstvom zdravstva, 10. i 11. maja 2016. godine održali su **26. po redu obuku** kojoj je prisustvovalo ukupno 21 ljekara porodične medicine i medicinskih sestara/tehničara.

Ukupno je educirano **597** zdravstvenih profesionalaca iz timova porodične/obiteljske medicine. Obuka je organizovana za one zdravstvene profesionalce koji nisu bili u mogućnosti da prisustvuju edukaciji koja se održavala u 2015. godini. Time je u potpunosti završena osnovna obuka svih zaposlenih u porodičnoj/obiteljskoj medicini u JU DZ Kantona Sarajevo. Kao i na prethodno održanim radionicama, učesnici edukacije su bili upoznati sa sadržajem sertifikacijskih standarda za timove porodične/obiteljske medicine, kako se radi samoocjena te šta su facilitacija i vanjska ocjena, osnove upravljanja rizikom, indikatorima kvaliteta, razvojem politika i procedura. Drugi dan obuke zdravstveni profesionalci su uradili

praktične vježbe koje su se odnosile na pisanje procedura, kako bi svi članovi timova bili što bolje obučeni da započnu sa radom u oblasti uvođenja sistema sigurnosti.

*Prilog:*

[3.1.1. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika edukacije](#)

### **3.2. Edukacija o uspostavljanju sistema sigurnosti i kvaliteta za Opću bolnicu „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu**

U periodu od 15. septembra 2016. godine do 01. decembra 2016. godine Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine izvršila je edukaciju zdravstvenih profesionalaca u Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu.

Edukacija je izvršena kroz **dvanaest modula**, kroz koje je **88 zdravstvenih profesionalaca** iz Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu steklo znanja o uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama. Dalje aktivnosti u Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ nastavljaju facilitiranjem, odnosno skupom usmjerenih djelatnosti koje AKAZ-ovi facilitatori planiraju tokom cijele iduće godine. Ukoliko se nastavi ovim ustanovljenim ritmom, očekuje se da postupak akreditacije dođe do završnih faza krajem iduće godine, te da se pristupi ocjeni koja može dovesti do akreditacije prve opće bolnice u FBiH sa tim statusom.

*Prilog:*

[3.2.1. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 1](#)

[3.2.2. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 2](#)

[3.2.3. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 3](#)

[3.2.4. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 4](#)

[3.2.5. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 5](#)

[3.2.6. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 6](#)

[3.2.7. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 7](#)

[3.2.8. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 8](#)

[3.2.9. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 9](#)

[3.2.10. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 10](#)

[3.2.11. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 11](#)

[3.2.12. Izvještaj o obavljenoj edukaciji i spisak učesnika, modul 12](#)

### **3.3. Edukacija iz oblasti poboljšanje sistema kvaliteta u zdravstvu za PZU/ordinacije/zavode;**

U periodu od 31. marta 2016. godine do 09. juna 2016. godine održana je edukacija iz oblasti poboljšanje sistema kvaliteta u zdravstvu za PZU/ordinacije/zavode kojoj je prisustvovalo osoblje privatnih poliklinika i ordinacija iz Kantona Sarajevo i Tuzle, Zavoda za zaštitu žena i materinstva Kantona Sarajevo, Zavoda za zdravstvenu zaštitu zaposlenika MUP-a, kao i Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika u saobraćaju. Ovoj edukaciji su se pridružili i zaposlenici domova zdravlja Vareš, Bužim i Visoko.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) zajedno sa svojim saradnicima, predavačima kroz 11 edukativnih modula upoznali su učesnike edukacije sa AKAZ-ovom standardima kvaliteta, politikama i procedurama, kliničkoj reviziji, kliničkim putevima i svim drugim aktivnostima koje zdravstvena ustanova treba poduzeti u cilju ispunjenja standarda.

Certifikat o uspješno završenoj edukaciji dobilo je **59 učesnika**.

*Prilog:*

[3.3.1. Izvještaj o obavljenoj edukaciji; Spisak učesnika edukacije; Evaluacija radionice.](#)

### **3.4. Napredna obuka za facilitatore**

U Agenciji za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), 25. oktobra 2016. godine održana je napredna obuka kojoj je prisustvovalo **25 AKAZ-ovih facilitatora**. Ovo je prva obuka ovog tipa koja je rezultat potreba naraslih u praksi.

Posjete i rad facilitatora u javnim zdravstvenim ustanovama, donijeli su iskustava za koja je ocijenjeno da predstavljaju profesionalni багаž koji je potrebno međusobno razmijeniti i uspostaviti određene vidove praktične primjene tih iskustva. Naime, uz pomoć predavača AKAZ-a, facilitatori su sami pripremili kratke prezentacije u kojima iznose primjere iz prakse te ih, u slobodnoj formi, razmjenjuju sa kolegama.

Cilj i svrha ove aktivnosti je uspostava tipiziranih reakcija na eventualne buduće poteškoće i probleme, odnosno, metode prevazilaženja istih - u sličnim okruženjima. Na obuci su doneseni i zaključci u svrhu efikasnijeg obavljanja uloge facilitatora.

*Prilog:*

[3.4.1. Izvještaj o provednoj obuci;](#)

[3.4.2. Zaključci sa napredne obuke za facilitatore.](#)

### **3.5. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta**

29. i 30. septembra tekuće godine, održana je u prostorijama AKAZ-a, obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta koju je pohađalo **25** zdravstvenih radnika iz sfere medicine, farmacije i drugih struka uključenih u porodicu zdravstvenih radnika i saradnika.

Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta ili „vanjske ocjenjivače“, predstavlja bitnu aktivnost Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, između ostalog, i stoga što ova aktivnost rezultira potpunom regrutnog kontingenta budućih AKAZ-ovih pomoćnika u procesu podizanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH.

### 3.6. PAT Program

U DZ Zenica je 29.11.2015. organizirano predavanje za učesnike PAT programa (program dodatne obuke) za ljekare i sestre u porodičnoj medicini (**26 polaznika**). Dr. Novo je ispred AKAZ-a učestvovao u realizaciji nastavne jedinice 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite. PAT (Program for Additional Training) – skraćenica je koja označava program dodatne obuke, i odnosi se na doktore i medicinske sestre u primarnoj zaštiti odnosno, u timovima porodične medicine.

Nakon održanog predavanja 23.11.2016. u domu zdravlja u Mostaru (**44 polaznika**), doc.dr. Ahmed Novo je upoznao prisutne sa temama nastavne jedinice 4: Kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite. Naime, Politički i strateški okvir za unapređenje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u FBiH; zatim Koncept kvaliteta i poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite i Akreditacijski standardi za tim porodične medicine i zahtjevi koji proističu iz standarda ; predstavljaju cjeline sa kojima se auditorij upoznao u prvom dijelu predavanja, i koje se odnose na opći plan teme. U nastavku, obrađene su teme: Zaštita usmjerena na pacijenta; Sigurnost pacijenta i upravljanje rizikom; Kontrola infekcije i Dobra propisivačka praksa, kao konkretizacija, i uža vizura u primjeni specifičnih znanja u praksi porodične medicine.

Program dodatne obuke za doktore i medicinske sestre u primarnoj zaštiti uveden je kao pripremni i prijelazni oblik obuke u nastojanju preciznog određivanja kurikuluma za osoblje u timovima porodične medicine. Na ovim predavanjima, polaznici su imali priliku da sliku kvaliteta i sigurnosti vide na makro i mikro planu kako bi, u svojim dnevnim zaduženjima i radu sa pacijentima, mogli razumijevati svoj rad i lokalno, ali i kao dio općeg doprinosa zdravstvenoj zaštiti u FBiH.

### 3.7. Kontinuirana profesionalna edukacija za zdravstvene menadžere

Nakon što je Federalni ministar zdravstva doc.dr. Vjekoslav Mandić dao suglasnost na redizajniran Program Kontinuirane profesionalne edukacije iz zdravstvenog menadžmenta (KPE), AKAZ je postao nositelj tri modula na svakom od tri nivoa KPE (SHCE 1, SHCE 2 i SHCE 3).

Dana 22. i 23.04.2016. godine u prostorijama Zavoda za javno zdravstvo Federacije BiH održano je predavanje „Kvalitet u zdravstvu“, sa prvog nivoa KPE (**SHCE 1**).

Dana 17. i 18.06.2016. godine u prostorijama Poslovne akademije Ekonomskog fakulteta UNSA održana su predavanja iz izborne nastavne jedinice „Upravljanje kvalitetom u zdravstvenim ustanovama“, sa trećeg nivoa kontinuirane profesionalne edukacije za zdravstvene menadžere (**SHCE 3**).

Dana 11. i 12.12.2016. godine, također u prostorijama Zavoda za javno zdravstvo Federacije BiH održano je predavanje „Kvalitet u zdravstvu“, sa prvog nivoa KPE (**SHCE 1**).

Nositelj edukacije i glavni predavač je direktor AKAZ-a, doc.dr.sc. Ahmed Novo, dok su sunosioci edukacije, odnosno predavači bili eksperti iz oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, rukovodioci službi za kvalitet, mr.sc.oec, Maida Nuhić, dip.iur. – šefica Sektora za kvalitet Univerzitetskog kliničkog centra Tuzla i prim.dr. Lejla Mačković – šefica Službe za kvalitet Doma zdravlja „Dr. Mustafa Šehović “ Tuzla, zatim doc.dr. Antonio Sesar, spec. oftamolog iz SKB Mostar i mr.sci.med. Enis Hasanović, spec. ginekolog iz Zavoda za zaštitu žena i materinstva KS.

*Prilog:*

[3.7.1 Syllabus SHCE 1;](#)

[3.7.2 Syllabus SHCE 2;](#)

[3.7.3 Syllabus SHCE 3.](#)

### **3.8. Specijalizanti porodične medicine**

AKAZ je u 2016. godini, u skladu sa Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine, doktore stomatologije i magistre farmacije i Pravilnikom o specijalizacijama i subspecijalizacijama doktora medicine, doktora stomatologije i magistara farmacije („Službene novine Federacije BiH“, broj 6/11, 11/11, 17/11, 22/1, 26/11, 82/11, 41/12 i 79/12), sudjelovao u realizaciji dvosedmične obuke za specijalizante porodične medicine.

Obuka je usmjerena na sposobnosti specijalizanata porodične/obiteljske medicine da primjene znanje i vještine implementacije preporuka:

- Politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine;
- Metodološkog uputstva za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zaštite;
- Samoocjene kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u odnosu na akreditacijske standarde;
- Formulisanja i primjene operativnih politika i procedura i indikatora izvedbe u preventivnom i kliničkom radu;
- Medicine zasnovane na dokazima (EBM);
- Postojećih kliničkih vodilja pomoću AGREE instrumenta i adaptacije vodiča prema lokalnim prilikama (ADAPTE);
- Razvoja i primjene kliničkog audita, razvoja i primjene kliničkih puteva, metoda i tehnika fokusa na pacijenta, metoda i tehnika sigurnosti zaštite pacijenta;
- Vođenja projekta kvaliteta i pripreme za vanjsku kolegijalnu ocjenu radi akreditacije i
- Timskog rada i strateškog planiranja.

**Svi specijalizanti (ukupno 12)** su uradili seminarski rad na temu akreditacijskih/sertifikacijskih standarda za timove porodične medicine na temelju predviđenih procedura.

### 3.9. Napredna obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta.

U Sarajevu su, 15. i 16. decembra 2016. godine održani četvrti „**Dani kvaliteta**“. Prvi dan, protekao je u znaku naprednih radionica za koordinate kvaliteta i vanjske ocjenjivače. Naprednoj obuci za vanjske ocjenjivače prisustvovalo je **64 učesnika**. Na ovoj obuci za vanjske ocjenjivače, vanjski ocjenjivači su imali priliku obnoviti svoja znanja i razmijeniti iskustva sa svojim kolegama u obavljanju svojih dužnosti kao vanjskih ocjenjivača.

Ciljevi radionice za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta su da se:

- Podsjetimo na potrebne lične kvalifikacije neophodne za obavljanje zadataka ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta od potrebnih znanja do pisanja izvještaja o obavljenoj vanjskoj ocjeni;
- Dodatno objasni ocjenjivačima sam proces certifikacije odnosno akreditacije od prijave ustanove za vanjsku ocjenu do zadataka komisije za akreditaciju i rješenja UO AKAZ-a;
- Pomogne ovlaštenim ocjenjivačima kvaliteta u cilju učinkovitog obavljanja svojih zadataka u skladu sa zakonskim okvirima i očekivanjima menadžmenta i zaposlenika zdravstvene ustanove, pacijenata, javnosti i AKAZ-a;
- Približi ovlaštenim ocjenjivačima kvaliteta uloga koordinatora kvaliteta i facilitatora u pripremi ustanove za vanjsku ocjenu u svrhu certifikacije odnosno akreditacije;
- Ojača i učvrsti komunikacija ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta sa Agencijom;
- Osvježi znanje i razmijene iskustva i daju preporuke za dalji rad i suradnju AKAZ-a i ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta odnosno zdravstvenih ustanova.

### 3.10. Napredna obuka za koordinate kvaliteta

U Sarajevu su, 15. i 16. decembra 2016. godine održani četvrti „**Dani kvaliteta**“. Prvi dan, protekao je u znaku naprednih radionica za koordinate kvaliteta i vanjske ocjenjivače. Naprednoj obuci za koordinate kvaliteta prisustvovalo je **116 učesnika**.

Ciljevi održane napredne obuke za koordinate kvaliteta bili su da se:

- podrže imenovani koordinatori kvaliteta u cilju učinkovitog obavljanja svojih obaveza u skladu sa zakonskim okvirima i očekivanjima menadžmenta i zaposlenika zdravstvene ustanove te pacijenata i javnosti;
- pomogne koordinatoru kvaliteta u toku procesa uspostavljanja i održavanja sistema kvaliteta;
- naglase potrebne lične kvalifikacije neophodne za obavljanje dužnosti koordinatora od potrebnih znanja, tumačenja standarda, određivanja prioriteta specifičnih zadataka, do motiviranja kolegica i kolega;
- bolje shvati uloga facilitatora i kako da aktivno učestvuje u programu facilitacije;
- približi koordinatorima njihova uloga u pripremi ustanove za vanjsku ocjenu u svrhu certifikacije odnosno akreditacije;
- ojača i učvrsti komunikacija koordinatora kvaliteta sa Agencijom;



- osvježi znanje i razmijene iskustva i daju preporuke za dalji rad i suradnju AKAZ-a i koordinatora i zdravstvenih ustanova.

### 3.11. Obuka za osoblje apoteka o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) u 2016. godini održala je **tri obuke za osoblje apoteka** o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima (04.02.2016. godine, 26.04.2016.godine, 22.09.2016. godine) i ove tri obuke je ukupno pohađalo **52** zdravstvena profesionalaca.

Učesnicima obuke predstavljeni su sertifikacijski standardi kao i protokol o pokretanju i vođenju postupka sertifikacije u apotekama. Protokol je predstavljen sa namjerom da približi uspostavu sistema sigurnosti osoblju apoteke i da olakša put do sertifikacije. Uz to, detaljno je pojašnjena i samoocjena koja je prvi korak u uspostavljanju sistema sigurnosti i ispunjenosti optimalnih standarda, kao i mogućnost identifikacije radnih procesa koje treba unaprijediti.

Jedan dio obuke bio je posvećen teorijskom objašnjenju politika i procedura, da bi nakon toga učesnici obuke bili podijeljeni u grupe kako bi radili na izradi procedura. Rezultat rada u grupama su bile tri procedure i to: Procedura za povlačenje lijekova sa tržišta, procedura za razrješavanje dugovanja i procedura za pohranjivanje lijekova.

Tabela 1. Hronološki prikaz edukacija i obuka u 2016. godini

Broj	Datum	Edukacije i obuke	Broj učesnika
1.	20. januar 2016.	Predavanje za specijalizante porodične medicine	12
2.	04. februar 2016.	Obuka za osoblje apoteka	28
3.	31. mart 2016.	AKAZ Poboljšanje sistema kvaliteta u zdravstvu za PZU/ordinacije/zavode	31
4.	07. april 2016.	AKAZ – Prava pacijenata i komunikacijske vještine za PZU/ordinacije/zavode/	29
5.	14. april 2016.	AKAZ – Standardi sigurnosti i akreditacijski standardi	31
6.	21. april 2016.	AKAZ – Politike/procedure	35
7.	26. april 2016.	Obuka za osoblje apoteka	13
8.	28. april 2016.	AKAZ – Instrumenti za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti Klinička revizija	35
9.	05. maj 2016.	AKAZ – Evidencije i indikatori kvaliteta	35

10.	10-11. maj 2016.	Obuka osoblja za sertifikaciju timova porodične medicine JUDZKS	21
11.	12. maj 2016.	AKAZ – Klinički putevi, sestrinska dokumentacija	29
12.	19. maj 2016.	AKAZ – Prijava incidentnih situacija	31
13.	26. maj 2016.	AKAZ – EBM Medicina, kliničke vodilje, AGREE instrument	31
14.	02. juna 2016.	AKAZ – Strateški dokumenti - strateško planiranje, timski rad	35
15.	09. juna 2016.	Vanjska ocjena (facilitacija, sertifikacija/akreditacija)	35
16.	15. septembar 2016.	Koncept kvaliteta i poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite	50
17.	22. septembar 2016.	Obuka za osoblje apoteka	9
18.	22. septembar 2016.	Uspostava internog sistema kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama	38
19.	29-30 septembar 2016.	Obuka za ovlaštene ocjenjivače	25
20.	29. septembar 2016.	AKAZ-ov program o poboljšanju sistema kvaliteta u zdravstvu za JU Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo modul 3	49
21.	06. oktobar 2016.	„Sistemi prigovora i žalbi „ Planovi i programi poboljšanja kvaliteta“ Opća bolnica Sarajevo	35
22.	13. oktobar 2016.	Opća bolnica Sarajevo Modul 5: „Samoocjena“ i „ Vanjska ocjena“	60
23.	20. oktobar 2016.	Modul 6: „Pravna i etička načela“, „ Sigurnost pacijenta i upravljanje rizikom“	37
24.	25. oktobar 2016.	Napredna obuka za facilitatore	25
25.	27. oktobar 2016.	Modul 7: „Prijava incidentnih situacija“	59
26.	03. novembar 2016.	Modul 8: „Zdravstveni indikatori“	38
27.	10. novembar 2016.	Modul 9: „Strateško planiranje i strateški planovi u okviru uspostave sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti“	65
28.	17. novembar 2016.	Modul 10 Opća bolnica Sarajevo	59
29.	23. novembar 2016.	PAT program (DZ Mostar) nastavna jedinica 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite	44

30.	24. novembar 2016.	Modul 11: „ Klinički putevi“, „Kliničke vodilje“ i „ Klinička revizija“	56
31.	29. novembar 2016.	PAT program (DZ Zenica) nastavna jedinica 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite	26
32.	01. decembar 2016.	Modul 12: „ Projekat u ustanovi“	42
33.	15 decembar 2016.	Napredna obuka za koordinate kvalитета	116
34.	15 decembar 2016.	Napredna obuka za vanjske ocjenjivače	64

Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na **34 tematske edukacije** u 2016. godini je bio **1.328**, a edukacije su se odvijale **38 dana u godini** (svaki treći dan u prosjeku, 6,8) .



## 4. Facilitacija

Pored aktivnosti na edukaciji zdravstvenih profesionalaca u 2016. godini, AKAZ je realizirao i facilitaciju odnosno pripremu zdravstvenih ustanova za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije i sertifikacije. Pod facilitacijom se podrazumijeva stručna pomoć zdravstvenim ustanovama u uspostavljanju sistema kvaliteta i sigurnosti i priprema za akreditaciju/sertifikaciju. Ove aktivnosti su obavljali facilitatori koji su stekli svoje znanje u AKAZ-u, tokom vanjske ocjene jer su uglavnom svi na listi ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta AKAZ-a, na svom radnom mjestu i na naprednoj obuci za AKAZ-ove facilitatore. Tokom obavljanja svojih poslova, facilitatori su bili u kontinuiranoj vezi sa Agencijom u smislu primanja instrukcija, savjeta i objašnjenja za pojedine aktivnosti, i tumačenja standarda i pisanje politika i procedura.

Tokom 2016. godine AKAZ-ovi facilitatori su realizirali facilitaciju u **21 zdravstvenoj ustanovi u FBiH**. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2015. godini je **116 facilitacija**. Analizom facilitatorskih posjeta koju su obavljali AKAZ-ovi facilitatori i njihovoj kontinuiranoj podršci utvrđeno je da je ovaj program rada AKAZ-a dao izvrsne rezultate, jer su neke zdravstvene ustanove već akreditirane i sertifikirane ambulate/timovi porodične medicine i JUDZ Kantona Sarajevo i DZ Doboj Istok te koncem godine urađena i pregled/vanjska ocjena u tri doma zdravlja: Živinice, Čelić i Sapna. Očekujemo da će se ovim postignućima početkom naredne godine pohvaliti većina zdravstvenih ustanova koje su u 2016. godini započeli sa facilitacijom.

AKAZ je u 2016. godini obezbijedio usluge facilitacije za 21 zdravstvenu ustanovu: Javna zdravstvena ustanova Centar za fizikalnu medicine, rehabilitaciju i banjsko liječenje "Ilidža" Gradačac; DZ Doboj Istok; DZ Cazin; JU DZ Gradačac; DZ Kladanj; JU DZ Maglaj; JU DZ Teočak; DZ Tešanj; DZ Vareš; DZ Visoko, DZ Zenica; DZ Živinice; JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo; DZ Sapna; Studentska poliklinika Kantona Sarajevo; JZU Zavod za bolesti ovisnosti Ze-Do Kantona; Opća bolnica Gračanica; DZ Kalesija; Zavod za alkoholizam i druge toksikomanije Kantona Sarajevo; PZU Apoteke AL-Hana; CMZ DZ Živinice, CMZ DZ Cazin i CMZ DZ Goražde.

### 4.1. Javna zdravstvena ustanova Centar za fizikalnu medicine, rehabilitaciju i banjsko liječenje "Ilidža" Gradačac

Javna zdravstvena ustanova „Centar za fizikalnu medicine, rehabilitaciju i banjsko liječenje Ilidža” Gradačac – u 2015. godini u periodu od 27.01. – 28.12.2014. godine obavljeno je 9 posjeta AKAZ-ovih facilitatora (dr. Enis Hasanović, mr.ph. Vildana Drljević i Maida Nuhić, dipl. iur.), koji su pripremali ovu zdravstvenu ustanovu za akreditaciju.

Na osnovu Ugovora koji je potpisan između Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ) i Javne zdravstvene ustanove Centar za fizikalnu medicine, rehabilitaciju i banjsko liječenje "Ilidža" Gradačac u 2015. godini obavljena je još jedna facilitatorska posjeta, koja uključuju pripremu ove zdravstvene ustanove za akreditaciju.

Zadatak facilitatora je bio da daju stručnu pomoć i podršku Javnoj zdravstvenoj ustanovi Centar za fizikalnu medicine, rehabilitaciju i banjsko liječenje "Ilidža" Gradačac 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.

AKAZ-ovi facilitatori su pomagali također, 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. Potrebno je istaći da je tokom facilitacije ostvarena izvrsna saradnja sa menadžmentom zdravstvene ustanove i sa koordinatorom kvaliteta

Nakon desete posjete, 4. maja 2015. godine, facilitatori su naglasili da je zdravstvena ustanova uradila treću samoocjenu, kako bi sagledali stvarno stanje i kako bi mogli ocijeniti šta još preostaje da se uradi do vanjske ocjene. AKAZ-u je dostavljena aplikacija za oslobađanje od standarda i kriterija, popunjeni su upitnici zadovoljstva uposlenika i urađena njihova analiza, urađene su politike i procedure shodno zahtjevima iz standarda kao i strategije koje se zahtijevaju. Izvršena je distribucija politika i procedura i osoblje bolnice upoznato. Evidentan je i ozbiljan rad na kliničkoj reviziji uz velike pohvale facilitatora. Na kraju ove godine, facilitatori su istakli da je ova ustanova doživjela veliku transformaciju tokom procesa uvođenja sistema kvaliteta, od pisanja i poštivanja napisanih procedura do promjena u ponašanju uposlenika. Naglašena je i velika podrška direktora ove zdravstvene ustanove, koji je maksimalno izdvajao svoje vrijeme kako bi u potpunosti bio uključen u ove aktivnosti. Zaposlenici Centra za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje "Ilidža" Gradačac na čelu sa direktorom, izrazili su veliko zadovoljstvo radom AKAZ-ovih facilitatora.

Dana **22. i 23.11.2016.** godine pet AKAZ-ovih ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta je obavilo vanjski pregled u svrhu akreditacije, Komisija za akreditaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 29.11.2016. dalo preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se ovoj ustanovi dodijeli безусловna akreditacija na period od tri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 30.11.2016. godine donosi **rješenje br. 02-37-409-3/16 o akreditaciji** Centra za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje "Ilidža" Gradačac.

*Prilog:*

[4.1.1 Izvještaj o obavljenoj facilitaciji.](#)

## **4.2. DZ Doboj Istok**

U JZU DZ Doboj Istok facilitator je bila dr. Murisa Ustavdić Šadić. U 2016. godini obavljena je **osma posjeta** JU DZ Doboj Istok i to 18.01.2016. U ovoj zdravstvenoj ustanovi obavljena je i vanjska ocjena 30. i 31. maja, čime je JUDZ Doboj Istok stekao uvjete za certifikaciju svojih

timova porodične medicine. Upravno vijeća AKAZ-a 29.06.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-237/16** o certifikaciji sedam timova porodične medicine.

Prilog:

[4.2.1 Izvještaj facilitatora – osma posjeta.](#)

#### **4.3. DZ Banovići**

U JZU DZ Banovići facilitator je dr.sc.mng. Halid Mahmutbegović je započeo sa facilitacijom u januaru 2016. godine godine. Obavljeno je **deset posjeta** u cilju pripreme za certifikaciju timova porodične medicine. Krajem godine AKAZ je zaprimio prijavu za sertifikaciju 11 timova porodične medicine koja je zakazana za januar 2017. godine.

Prilog:

[4.3.1 Izvještaj facilitatora – 27. 01. 2016. prva posjeta,](#)

[4.3.2 Izvještaj facilitatora 13. 02.2016. druga posjeta,](#)

[4.3.3 Izvještaj facilitatora - 27.02.2016.treća posjeta,](#)

[4.3.4 Izvještaj facilitatora – 26.03.2016.četrta posjeta,](#)

[4.3.5 Izvještaj facilitatora –23.04.2016. peta posjeta,](#)

[4.3.6 Izvještaj facilitatora –21.05.2016. šesta posjeta,](#)

[4.3.7 Izvještaj facilitatora – 28.05. 2016. sedma posjeta,](#)

[4.3.8 Izvještaj facilitatora – 12. 11.2016. osma posjeta,](#)

[4.3.9 Izvještaj facilitatora – 17.11.2016. deveta posjeta,](#)

[4.3.10 Izvještaj facilitatora – 12.12.2016. – deseta posjeta.](#)

#### **4.4. DZ Cazin**

U Javnoj zdravstvenoj ustanovi DZ Cazin facilitator je dr. Katmerka Cerić. Tokom 2016. godine u DZ Cazin obavljeno je **pet posjeta** , tj. nastavljena je facilitacija iz 2015. godine. Završene su sve dogovorene posjete facilitatora. Iz zadnjeg izvještaja facilitatora: „*Najveći broj uposlenika još uvijek ne može da sagleda vlastitu dobit od poboljšanja kvaliteta, te nema nikakva lična očekivanja. Motiviranost za promjene je na veoma niskom nivou. Koordinator kvaliteta je ozbiljan i odgovoran čovjek, koji nastoji da povjereni mu zadatak uspješno obavi, ali je i sam svjestan da je posao koji su započeli kotinuiran proces koji praktično nema kraja. Svjestan je da drugi sudionici u ovom procesu ne sudjeluju svim svojim kapacitetima, pa katkad ima nerealna očekivanja od AKAZ-ovog facilitatora, a i od AKAZ-a*“.

Prilog:

[4.4. 1 Izvještaj o facilitaciji. 26. 01. 2016. – šesta posjeta,](#)

[4.4.2 Izvještaj o facilitaciji, 01.02.2016. – sedma posjeta,](#)

[4.4.3 Izvještaj o facilitaciji, 25. 03. 2016. – osma posjeta,](#)

[4.4.4 Izvještaj o facilitaciji, 25. 03.2016. – deveta posjeta,](#)

[4.4.5 Izvještaj o facilitaciji 25.5. 2016 – deseta posjeta.](#)

#### 4.5. DZ Gradačac

U 2016. godini obavljeno je **osam posjeta**. Facilitacija je započela u martu 2016. godine. Facilitator je Spomenka Omanović, dms. Uzimajući u obzir aktivnosti koje su poduzete za pripremu timova za serifikacij u protekloj 2016. godini, vidljiv je napredak u smislu poboljšanja sigurnosti i kvaliteta.

*Prilog:*

[4.5.1 Prvi izvještaji facilitatora – 11.03.2016.](#)

[4.5.2 Drugi izvještaj facilitatora – 24.03.2016](#)

[4.5.3 Treći izvještaj facilitatora – 06.04.2016.](#)

[4.5.4 Četvrti izvještaj facilitatora - 18.07.2016.](#)

[4.5.5 Peti izvještaj facilitatora - 16.08.2016.](#)

[4.5.6 Šesti izvještaj facilitatora - 20.10.2016.](#)

[4.5.7 Sedmi izvještaj facilitatora - 23.11.2016.](#)

[4.5.8 Osmi izvještaj facilitatora - 21. 12. 2016.](#)

#### 4.6. DZ Kladanj

Dom zdravlja Cazin U 2015. godini obavljeno je **devet posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u januaru 2016. godine, a facilitator je bila dr. Jasminka Jašić. DZ Kladanj se koncem 2016. godine prijavio za sertifikaciju četiri tima porodične medicine, vanjska ocjena četiri tima porodične medicine je zakazana za januar 2017. godine.

*Prilog:*

[4.6.1 Prvi izvještaj facilitatora – 29.01. 2016.](#)

[4.6.2 Drugi izvještaj facilitatora – 25.02.2016.](#)

[4.6.3 Treći izvještaji facilitatora – 28.03. 2016.](#)

[4.6.4 Četvrti izvještaj facilitatora –27.05.2016.](#)

[4.6.5 Peti izvještaj facilitatora –20.06.2016.](#)

[4.6.6 Šesti izvještaj facilitatora - 30.09.2016.](#)

[4.6.7 Sedmi izvještaj facilitatora – 24.10.2016.](#)

[4.6.8 Osmi izvještaj facilitatora – 24. 11. 2016.](#)

[4.6.9 Deveti izvještaj facilitatora - 13.12.2016.](#)

#### 4.7. DZ Maglaj

Dom zdravlja Maglaj u 2016. godini obavljeno je **sedam posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u aprilu 2015. godine, facilitator je dr. Sanja Mandić Soldo. Iz izvještaja facilitatora: „Vidljiv je napredak u organizaciji i radu timova. Saradnja koordinatora i osoblja sa facilitatorom je dobra, prošli smo kroz prve samoocjene svih 11 TOM“.

*Prilog:*

[4.7.1 Prvi izvještaj facilitatora - 29.04. 2016.](#)

[4.7.2 Drugi izvještaj facilitatora- 31.05.2016.](#)



- [4.7.3 Treći izvještaj facilitatora – 30.06.2016.](#)
- [4.7.4 Četvrti izvještaj facilitatora – 30.09.2016.](#)
- [4.7.5 Peti izvještaj facilitatora - 27.10.2016.](#)
- [4.7.6 Šesti izvještaj facilitatora - 28.11.2016.](#)
- [4.7.7 Sedmi izvještaj facilitatora - 30.12.2016.](#)

#### **4.8. DZ Teočak**

U JU DZ Teočak facilitator je dr. Murisa Ustavdić Šadić. U 2016. godini obavljeno je **osam posjeta** facilitatora, a facilitacija je započela u januaru 2016. godine. Iz izvještaja facilitatora: „*Posjećeni su svi timovi porodične medicine. Građevinski radovi u terenskim ambulantomama se privode kraju. Timovi posjeduju gotovo svu dokumentaciju, ali nisu još sasvim upoznati sa sadržajem. Sistem zakazivanja dobro funkcioniše. Zaposlenici već počinju razumjeti značaj uvođenja kvaliteta tako da je prisutna bolja motivacija*“.

*Prilog:*

- [4.8.1 Prvi izvještaj o facilitaciji – 28.01.2016.](#)
- [4.8.2 Drugi izvještaj o facilitaciji – 02.03.2016.](#)
- [4.8.3 Treći izvještaj o facilitaciji – 06.04.2016.](#)
- [4.8.4 Četvrti izvještaj o facilitaciji – 12.05.2016.](#)
- [4.8.5 Peti izvještaj o facilitaciji – 15.06.2016.](#)
- [4.8.6 Šesti izvještaj facilitatora – 20.07.2016.](#)
- [4.8.7 Sedmi izvještaj facilitatora - 05.10.2016.](#)
- [4.8.8 Osmi izvještaj facilitatora – 14.12.2016.](#)

#### **4.9. DZ Tešanj**

U domu zdravlja Tešanj facilitator je Danijela Ovčina. U 2016. godini obavljeno je **pet posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u aprilu 2016. godine.

*Prilog:*

- [4.9.1 Prvi izvještaj facilitatora – 19.04.2016.](#)
- [4.9.2 Drugi izvještaj facilitatora – 23.05.2016.](#)
- [4.9.3 Treći izvještaj facilitatora - 17.08.2016.](#)
- [4.9.4 Četvrti izvještaj facilitatora - 24.10.2016.](#)
- [4.9.5 Peti izvještaj o facilitaciji - 14.12.2016.](#)

#### **4.10. DZ Vareš**

U 2016. godini u ovoj ustanovi obavljeno je **sedam posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u januaru 2016. godine, a facilitator je dr. Enes Šaćić. Iz izvještaja facilitatora: „*Izražavam veliko zadovoljstvo prema menadžmentu ustanove i koordinatoru kvaliteta koji su jako motivisani za uspostavu standarda sigurnosti i kvaliteta te svojim uposlenima pružaju punu podršku u tom pravcu*“.

Prilog:

- [4.10.1 Prvi izvještaj facilitatora – 15.01.2016.](#)
- [4.10.2 Drugi izvještaj facilitatora – 12.02.2016.](#)
- [4.10.3 Treći izvještaji facilitatora – 18.03.2016.](#)
- [4.10.4 Četvrti izvještaj facilitatora -22.04.2016.](#)
- [4.10.5 Peti izvještaj facilitatora – 20.05.2016.](#)
- [4.10.6 Šesti izvještaj facilitatora – 16.06.2016.](#)
- [4.10.7 Sedmi izvještaj facilitatora – 14. 10.2016.](#)

#### 4.11. DZ Visoko

U domu zdravlja Visoko facilitator je dr. Smiljana Viteškić. U 2016. godini u januaru 2016. godine obavljena je završna posjeta facilitatora DZ Visoko. Facilitacija je započela u martu 2015. godine i očekujemo prijavu ove ustanove za certifikaciju timova porodične medicine.

Prilog:

- [4.11.1 Deseti izvještaj facilitatora – 26.01.2016.](#)

#### 4.12. DZ Zenica

U 2016. godini u ovoj ustanovi obavljene su **četiri posjete** facilitatora. Facilitacija je započela u maju 2016. godine, a facilitator je dr. Lejla Mačković.

Prilog:

- [4.12.1 Prvi izvještaj facilitatora – 21.05.2016.](#)
- [4.12.2 Drugi izvještaj facilitatora – 18.06.2016.](#)
- [4.12.3 Treći izvještaj facilitatora-14.07.2016.](#)
- [4.12.4 Četvrti izvještaj facilitatora – 20.10.2016.](#)

#### 4.13. DZ Živinice

U 2016. godini u ovoj ustanovi obavljena je završna posjeta facilitatora. Facilitator je bila dr. Lejla Mačković. Iz izvještaja facilitatora: „*željela bih pohvaliti uposlenike DZ i CMZ-e koji su pokazali entuzijazam i veliku želju za radom u uspostavljanju kvaliteta te se nadam da će trud biti nagrađen*“. Vanjska ocjena u svrhu sertifikacije u 29 timova porodične medicine obavljena je 27. i 28.12.2016. godine, CMZ je pregledan 21. i 22.11.2016. godine, Komisija dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a 29.11.2016. a Upravno vijeće AKAZ-a donijelo rješenje br. **02-37-409-2/16** od 30.11.2016. o bezuslovnoj akreditaciji ovog CMZ.

Prilog:

- [4.13.1 Završni izvještaj facilitatora – 18.03.2016.](#)

#### 4.14. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo

U Zavodu za javno zdravstvo Kantona Sarajevo gdje facilitator bio mr sc. dr. Enis Hasanović u 2016. godini započelo se facilitacijom i ove ustanove. Facilitacija je započela 07.03.2016. godine. Obavljeno ukupno devet facilitacija. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo je u ovoj godini steklo status certificirane i akreditirane zdravstvene ustanove. Poslije vanjske ocjene koju su obavila dva ovlaštena ocjenjivača AKAZ-a 21.11.2016. godine i preporuke Komisije za akreditaciju/sertifikaciju od 29.11.2016. Upravno vijeće AKAZ-a 30.11.2016. godine donosi **rješenje br. 02-37-408-1/16** o sertifikaciji i akreditaciji Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo.

Prilog:

[4.14.1 Prvi izvještaj facilitatora -07.03.2016.](#)

[4.14.2 Drugi izvještaj fcilitatora- 24.03.2016.](#)

[4.14.3 Treći izvještaj facilitatora – 25.04.2016.](#)

[4.14.4 Četvrti izvještaj facilitatora – 25.05.106](#)

[4.14.5 Peti izvještaj facilitatora – 29.06.2016.](#)

[4.14.6 Šesta posjeta facilitatora – 03.10.2016.](#)

[4.14.7 Sedma posjeta facilitatora - 17.10.2016.](#)

[4.14.8 Osma posjeta facilitatora – 27.10.2016.](#)

[4.14.9 Deveta posjeta facilitatora – 03.11. 2016.](#)

#### 4.15. DZ Sapna

U JU DZ Sapna facilitator je bila dr. Petra Klokić. Početkom februara ove godine obavljena je zadnja posjeta facilitatora u DZ Sapna u procesu pripreme za sertifikaciju. Vanjsku ocjene su obavila dva ovlaštena ocjenjivača AKAZ-a 26.12.2016. godine za četiri ambulante/tima porodične medicine ovog doma zdravlja i konačna odluka o statusu ovih timova biće donešena početkom 2017. godine.

Prilog:

[4.15.1. Izvještaj facilitatora – 29.02.2016](#)

#### 4.16. Studentska poliklinika Kantona Sarajevo

Facilitator u Studentska poliklinika Sarajevo je bio mr.sc.dr. Enis Hasanović . Za ovu zdravstvenu ustanovu Ugovorom je dogovoreno **pet posjeta** facilitatora , koje su i obavljene. Iz izvještaja facilitatora: „cilj facilitacije je u potpunosti ispunjen, da je bar koordinatoru sve jasno što se tiče ispunjenja zahtjeva iz standarda i kriterija. Koordinatorica je naporno radila i ima dobar Plan aktivnosti, a sada je do direktorice prije svega, a i ostalih uposlenika da se taj plan i ostvari“.

Prilog:

[4.16.1 Prvi izvještaj facilitatora – 01.02.2016.](#)

[4.16.2 Drugi izvještaj facilitatora - 10.03.2016.](#)

- [4.16.3 Treći izvještaj facilitatora - 18.04.2016.](#)
- [4.16.4 Četvrti izvještaj facilitatora - 30.05. 2016.](#)
- [4.16.5 Peti izvještaj facilitatora - 25.07.2016.](#)

#### 4.17. Zavod za bolesti ovisnosti Ze-Do Kantona

Zavod za bolesti ovisnosti Ze-Do Kantona, facilitator prim.dr. Biljana Kurtović. U 2016. godini započela je i facilitacija Zavoda za bolesti ovisnosti ZE-DO Kantona. Facilitacija je započela 12.01.2016. godine. U ovoj godini obavljeno je **devet posjeta**. Iz izvještaja koordinatora: „Evidentan je značajan napredak u radu na procesu uvođenja kvaliteta u Zavodu za bolesti ovisnosti Ze-Do Kantona“.

Prilog:

- [4.17.1 Prvi izvještaj o facilitaciji - 12.01.2016.](#)
- [4.17.2 Drugi izvještaj o facilitaciji -10.02.2016.](#)
- [4.17.3 Treći izvještaj o facilitaciji – 28.03.2016.](#)
- [4.17.4 Četvrti izvještaj o facilitaciji - 10.05.2016.](#)
- [4.17.5 Peti izvještaj o facilitaciji – 27.06.2016.](#)
- [4.17.6 Šesti izvještaj facilitatora – 10.08.2016.](#)
- [4.17.7 Sedmi izvještaj facilitatora – 22.09.2016.](#)
- [4.17.8 Osmi izvještaj facilitatora - 31.10.2016.](#)
- [4.17.9 Deveti izvještaj facilitatora – 12.12.2016.](#)

#### 4.18. Opća bolnica Gračanica

Opća bolnica Gračanica – facilitator Almir Kovačević dipl.iur. U OB Gračanica facilitacija je započela sredinom 2016. godine. Obavljene su **četiri posjete** u cilju pripreme ove bolnice za akreditaciju. Iz izvještaja facilitatora: „Facilitator izražava zadovoljstvo da se u organizacionim jedinicama ozbiljno pristupilo realiziranju projekta , da načelnici i šefovi službe imaju potpunu podršku menadžmenta i uprave na uspostavljanju i realiziranju poboljšanja i da pokazuju zainteresiranost za projekt kroz interaktivno učešće u radu kako komisija, tako i tokom posjete facilitatora. Facilitator je posebno zadovoljan učinjenim napretkom u razvoju novih procedura, njihovoj distribuciji, edukaciji osoblja i dokumentiranju njihove implementacije u organizacionim jedinicima te posebno želi pohvaliti grupu za izradu sestrinskih procedura na čelu sa glavnom sestrom Habzijom Kovačević, grupu za izradu operativnih procedura u hematološko-biohemijskom laboratoriju na čelu sa načelnikom laboratorije Alenom Kozarićem“.

Prilog:

- [4.18.1 Prvi izvještaj facilitatora 18.06.2016.](#)
- [4.18.2 Drugi izvještaj facilitatora 27.07.2016.](#)
- [4.18.3 Treći izvještaj facilitatora 16.09.2016.](#)
- [4.18.4 Četvrti izvještaj facilitatora 24.11.2016.](#)

#### 4.19. DZ Kalesija

U JU DZ Kalesija ovoj godini facilitator Alma Kurt, vms. obavila je **četiri posjete**. Iz izvještaja facilitatora: „Sav rad na poboljšanju kvaliteta se bazira na dnevno-političkoj klimi“.

Prilog:

[4.19.1 – Šesta posjeta facilitatora 19.02.2016.](#)

[4.19.2 – Sedma posjeta facilitatora 15.04.2016.](#)

[4.19.3 - Osmo posjeta facilitatora 27.05.2016.](#)

[4.19.4 - Deveta posjeta facilitatora – 27.07.2016.](#)

#### 4.20. Zavod za alkoholizam i druge toksikomanije Kantona Sarajevo

U Zavodu za alkoholizam i druge toksikomanije Kantona Sarajevo facilitator je bila dr. Biljana Kurtović. U 2016. godini facilitacija je započela u julu mjesecu u cilju pripreme ove ustanove za uvođenje sistema kvaliteta i sigurnosti. Do sad je obavljeno **pet posjeta**. Iz izvještaja facilitatora: „Zaključak je da koordinator kvaliteta mr.Magbula sa svim uposlenicima vrijedno i predano radi na procesu poboljšanja kvaliteta u Zavodu“.

Prilog:

[4.20.1 Izvještaj o facilitaciji – prva posjeta 13.07.2016.](#)

[4.20.2 Izvještaj o facilitaciji - druga posjeta 02.09.2016.](#)

[4.20.3 Izvještaj o facilitaciji – treća posjeta -17.10.2016.](#)

[4.20.4 Izvještaj o facilitaciji - četvrta posjeta -17.11.2016.](#)

[4.20.5 Izvještaj o facilitaciji - peta posjeta -28.12.2016.](#)

#### 4.21. PZU Apoteka AL-Hana

U periodu od 24, 06.-28.11. 2016. godine obavljeno je pet facilitatorskih posjeta apotekama AL HANA.

#### 4.22. CMZ DZ Goražde, Živinice i Cazin

U 2016. godine obavljene su i facilitatorske posjete Centrima za mentalno zdravlja u domovima zdravlja Živinice, Goražde, Cazin. Sva tri CMZ su akreditirana u 2016. godini, 29.06. i 30.11.2016. rješenjem Upravnog vijeća AKAZ-a br.: **02-37-240/16, 2-37-409-1/16 i 02-37-409-2/16.**

Prilog:

[4.22.1 Izvještaj facilitatora CMZ Živinice - 09.09.2016](#)

[4.22.2 Izvještaj facilitatora CMZ Živinice - 21.10.2016.](#)

[4.22.3 Izvještaj facilitatora CMZ Goražde - 13.05.2016.](#)

[4.22.4 Izvještaj facilitatora CMZ Goražde - 16.09.2016.](#)

[4.22.5 Izvještaj facilitatora CMZ Cazin - 29.01.2016.](#)

[4.22.6 Izvještaj facilitatora CMZ Cazin - 26.02.2016.](#)

Pregled facilitacija u 2016. godini

Br.	Ustanova	Vremenski period	Broj facilitacija	Facilitator	Status
1.	JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje " Ilidža" Gradačac	- 04. 05.2016.	1	dr. mr. Enis Hasanović	akreditirana
2.	JZU DZ Doboj Istok	- 18.01.2016. - 11. 04. 2016	2	dr. Murisa Ustavdić	certificirani timovi porodične medicine
3.	JZU DZ Banovići	- 27.01.2016. - 13. 02.2016. - 27.02.2016. - 26.03.2016. - 23.04.2016. - 21.05.2016. - 28.05. 2016. - 12.11.2016. - 17.11.2016. - 12.12.2016	10	dr.sc.mng. Halid Mahmutbegović	do kraja januara 2017. biti završena certifikacija
4.	JU DZ Cazin_ facilitator	- 26. 01.2016. - 01.02.2016. - 25. 03. 2016. - 25.05.2016.	4	dr. Katmerka Cerić	završena facilitacija- očekuje se prijava za certifikaciju
5.	JU DZ Gradačac.	- 11.03.2016 - 24.03.2016 - 06.04.2016. - 18.07.2016. - 16.08.2016. - 20.10.2016. - 23.11.2016 - 21. 12. 2016.	8	Spomenka Omanović, dms.	u fazi facilitaciji
6.	JU DZ Kladanj	- 29.01. 2016. - 25.02.2016. - 28.03. 2016. - 27.05.2016. - 20.06.2016. - 30.09.2016 - 24.10.2016. - 24.11.2016.	8	dr. Jasminka Jašić	do kraja januara 2017. biti završena certifikacija
7.	JU DZ Maglaj	- 29.04. 2016. - 31.05.2016. - 30.06. 2016 - 30.09.2016. - 27.10.2016. - 28.11.2016. - 30.12.2016.	7	dr. Sanja Mandić Soldo	u fazi facilitacije

8.	<b>JU DZ Teočak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 28.01.2016.</li> <li>- 02.03.2016.</li> <li>- 06.04.2016.</li> <li>- 12.05.2016.</li> <li>- 15.06.2016.</li> <li>- 20.07.2016.</li> <li>- 05.10.2016.</li> <li>- 14.12.2016.</li> </ul>	8	<b>dr. Murisa Ustavdić Šadić</b>	u fazi facilitacije
9.	<b>Dom zdravlja Tešanj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 19.04.2016.</li> <li>- 23.05.2016</li> <li>- 17.08.2016.</li> <li>- 24.10.2016.</li> <li>- 14.12.2016.</li> </ul>	5	<b>Danijela Ovčina, dms.</b>	u fazi facilitacije
10.	<b>JU DZ Vareš</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 15.01.2016.</li> <li>- 12.02.2016.</li> <li>- 18.03.2016.</li> <li>- 22.04.2016.</li> <li>- 20.05.2016.</li> <li>- 16.06.2016.</li> <li>- 14.10.2016.</li> </ul>	7	<b>dr. Enes Šaćić</b>	u fazi facilitacije
11.	<b>Dom zdravlja Visoko</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 26.01.2016.</li> </ul>	1	<b>dr. Smiljana Viteškić</b>	završena facilitacija
12.	<b>Dom zdravlja Zenica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 21.05.2016.</li> <li>- 18.06.2016</li> <li>- 14.07.2016.</li> <li>- 20.10.2016.</li> </ul>	4	<b>dr. Lejla Mačković</b>	u fazi facilitacije
13.	<b>Dom zdravlja Živinice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18.03.2016</li> </ul>	1	<b>dr. Lejla Mačković</b>	Pregled u svrhu certifikacije 29 TPM obavljen 27. i 28.12.2016.
14.	<b>Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 07.03.2016.</li> <li>- 24.03.2016.</li> <li>- 25.04.2016.</li> <li>- 25.05.1016</li> <li>- 29.06.2016.</li> <li>- 03.10.2016.</li> <li>- 17.10.2016.</li> <li>- 27.10.2016.</li> <li>- 03.11.2016.</li> </ul>	9	<b>mr.sc. dr.Enis Hasanović</b>	certificiran/a kreditiran
15.	<b>Dom zdravlja Sapna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 29.02.2016</li> </ul>	1	<b>dr. Petra Klokić</b>	Pregled u svrhu certifikacije 4 TPM obavljen 27.12.2016.
16.	<b>Studentska poliklinika Sarajevo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01.02.2016.</li> <li>- 10.03.2016.</li> </ul>	5	<b>mr.sc.dr. Enis Hasanović</b>	završena facilitacija

		- 18.04.2016. - 30.05. 2016 - 25.07.2016.			
17.	<b>Zavod za bolesti ovisnosti Ze-Do Kantona</b>	- 12.01.2016. - 10.02.2016. - 28.03.2016. - 10.05.2016. - 27.06.2016. - 10.08.2016. - 22.09.2016. - 31.10.2016. - 12.12.2016.	9	<b>dr. Biljana Kurtović</b>	u fazi facilitacije
18.	<b>Dom zdravlja Kalesija</b>	- 19.02.2016. - 15.04.2016. - 27.05. 2016. - 17.06. 2016.	4	<b>Alma Kurt, dms.</b>	završena facilitacija-
19.	<b>Zavod za alkoholizam i druge toksikomanije Sarajevo.</b>	- 13.07.2016. - 02.09.2016. - 17.10.2016. - 17.11.2016. - 28.12.2016.	4	<b>dr. Biljana Kurtović</b>	u fazi facilitacije
20.	<b>Opća bolnica Gračanica</b>	- 18.06.2016. - 27.07.2016. - 16.09.2016. - 23.11.2016.	4	<b>Almir Kovačević dipl.iur</b>	u fazi facilitacije
21.	<b>Opća bolnica Sarajevo</b>	- 22.12.2016.	1	<b>mr.sc.ecc Maida Nuhić</b>	u fazi facilitacije
22.	<b>CMZ Goražde Cazin Živinice</b>	- 29.01. 2016. - 26. 02. 2016. - 13.05. 2016. - 09.09.2016. - 16.09. 2016. - 21.10.2016.	6	<b>Suvada Sofić, soc. rad., Ismeta Krako, dms.</b>	Akreditirani
23	<b>Apoteke AL HANA</b>	- 24. 06.2016. - 18.08.2016. - 31. 10.2016. - 16.11. 2016. - 28.11. 2016	5	<b>mr.ph. Vildana Drljević</b>	u fazi facilitacije
		<b>Ukupno:</b>	<b>114</b>		



## 5. Akreditacijski i sertifikacijski standardi i indikatori izvedbe

### 5.1. Akreditacijski i sertifikacijski standardi za domove zdravlja

Prema **Zakonu o zdravstvenoj zaštiti** (Službene novine Federacije BiH, br.46/10, čl. 55.), **sve zdravstvene ustanove**, bez obzira na oblik svojine, dužne su uspostaviti sistem sigurnosti na temelju standarda koje propisuje Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ).

Sigurnost je ključni faktor kvaliteta u svakoj zdravstvenoj ustanovi. Standard sigurnosti je izjava očekivanja o optimalno sigurnoj praksi koju zdravstvena ustanova može i mora ostvariti. Mjerljivi aspekt standarda su kriteriji koji detaljno opisuju ključne komponente standarda. Jedan standard je potpuno zadovoljen kad su ispunjeni svi kriteriji tog standarda. Za sigurnost zdravstvene ustanove i sigurne usluge zakonodavac propisuje izdavanje sertifikata nakon zadovoljenja svih ovih kriterija.

U skladu sa navedenim, AKAZ je uradio **reinžinjerung postojećih Akreditacijskih standarda** za domove zdravlja te napravio jedinstven set standarda za domove zdravlja koji objedinjuju na jednom mjestu i sertifikacijske i akreditacijske standarde kao i indikatore i koje osoblje doma zdravlja mora prikupljati i dostavljati AKAZ-u jednom godišnje. Standardi sigurnosti ili sertifikacijski standardi su optimalni standardi sigurnosti u skladu sa Zakonom, kojima se obezbjeđuje siguran sistem rada, sigurno radno okruženje, odgovarajuće procedure i protokoli tokom pružanja zdravstvenih usluga, a odnose se i na sigurnost osoblja prilikom rada i boravka u zdravstvenoj ustanovi.

AKAZ je definisao nacrt revidiranih standarda za domove zdravlja. Urednici nacrta standarda (ver. 2016) su:

- Dr.sc.med. Ahmed Novo, AKAZ,
- Prim.dr. Zoran Riđanović, AKAZ,
- Dr.sc.ph. Vera Kerleta-Tuzović, doc., AKAZ,
- Dr. Lejla Mačković, Koordinator kvaliteta, JZNU DZ Tuzla,
- Enes Šaćić, Dr.sci.med.prim., specijalista epidemiolog , JU Dom zdravlja KS.

AKAZ je članovima radne grupe dostavio nacrt standarda na sugestije i komentare. U procesu revizije standarda su učestvovali sljedeći zdravstveni djelatnici i suradnici AKAZ-a:

- dr. Senaida-Marina Babić, specijalista obiteljske medicine, Dom zdravlja Stolac,
- prim. dr. med. mr. ph. sci. Adnan Bajraktarević specijalista pedijatar, JUDZK Sa DZ Centar predškolski dispanzer,
- Prim.dr. Katmerka Cerić, specijalist o/p medicine, DZ Bihać,
- Ljubica Ćuk magistar sestrinstva, koordinator kvalitete u DZ Livno,
- Ivica Ćorić, Ravnatelj DZ Posušje,
- Prim.Mr.sci.dr.med.Melida Hasanagić; Specijalistička ambulanta porodične medicine Vrapčići, Mostar,

- Mr.sci. Dr.Enis Hasanović, specijalista ginekologije i akušerstva, Zavod za zdravstvenu zaštitu žena kantona Sarajevo, šef lokaliteta Ilidža,
- Fahrudin Kevrić, dipl. oecc., koordinator kvaliteta i sigurnosti, Dom zdravlja Čelić,
- Spomenka Omanović, diplomirana medicinska sestra, Dom zdravlja Tuzla,
- Dr.med. Zlatko Šantić, Koordinator kvaliteta u Domu zdravlja, DZ Stolac,
- dr. Bernardina Šarac, specijalist obiteljske medicine, Dom zdravlja Tomislavgrad,
- Prim.doc.dr.sc. Amra Zalihić, spec. Obiteljske medicine, Dom zdravlja Mostar.

Standardi za domove zdravlja su podijeljeni u šest poglavlja:

- I: UPRAVLJANJE I RUKOVOĐENJE (14 standarda, 333 kriterija);
- II: UPRAVLJANJE RIZIKOM (7 standarda, 186 kriterija);
- III: SISTEM POBOLJŠANJA KVALITETA (2 standarda, 57 kriterija);
- IV: FOKUS NA PACIJENTA (8 standarda, 184 kriterija);
- V: ORGANIZACIJA I PRUŽANJE ZDRAVSTVENIH USLUGA (13 standarda, 317 kriterija) i
- VI: TEHNIČKE SLUŽBE (4 standarda, 87 kriterija).

Ukupno ovaj set sadrži **48 standarda** i **1.164 kriterija**.

Ovdje je bitno napomenuti da je u petom poglavlju napravljen osvrt na Standarde za timove porodične/obiteljske medicine (standard 7.) kao i na Standarde za centre za mentalno zdravlje (standard 13.) koji jesu integralna cjelina ovih standarda, ali ipak stoje kao zasebni setovi standarda. Jednako tako, kriteriji ovih izdvojenih dijelova nisu zbrojeni u konačni zbir standarda/kriterija.

### **Tehnički aspekti bodovanja**

Svaki standard ima pripadajuće kriterije različite brojnosti, pomoću kojih se ocjenjuje ispunjenost standarda. Kriteriji su podijeljeni na „A“, čime se označavaju akreditacijski kriteriji (**kriteriji kvaliteta**) i „S“, čime se označavaju sertifikacijski kriteriji (**kriteriji sigurnosti**) koje je obavezno potpuno ispuniti (slika 1.). „S“ kriteriji čine optimalne standarde sigurnosti.

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 primjenjivo" za slučaj kada iz objektivnih razloga ustanova ne može da zadovolji zahtjeve nekog kriterija.

Planiranje usluga i službe				
Standard	Izjava			Reference
4	Zdravstvena ustanova ima dokumentirani plan razvoja službe koji je u skladu s federalnim i kantonalnim planovima i prioritetima za službe primarne zdravstvene zaštite.			Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05 Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 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“ 26/12 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10 Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.
Struktura i odgovornosti menadžmenta				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.1 S	Postoji datirana organizacijska shema postojeće strukture organizacione jedinice.	<i>U organizacijskoj shemi tačno su navedene postojeća radna mjesta osoblja i linije odgovornosti. Osoblje treba imati pristup organizacijskoj shemi i dobro poznavati organizacijsku strukturu organizacione jedinice. Zdravstvena ustanova u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji treba imati organizacijsku šemu</i>	- Uvid u organizacijsku shemu - Intervju sa osobljem	Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 107
4.2 A	Osoblje poznaje koje su odgovornosti šefova organizacionih jedinica, voditelja timova i njihove odgovornosti za sveukupno izvršenje i učinkovitost.		- Intervju sa menadžmentom - Intervju sa osobljem	

Slika 1.

#### Korištene reference/legislativa:

- Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10
- Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11
- Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15
- Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06
- Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13
- Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13
- Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ 2014
- Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12
- Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09
- Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14
- Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12
- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05
- Zakon o lijekovima i medicinskim sredstvima, „SG BiH“ 49/06
- Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH“ 39/03, 22/06, 43/10
- Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90
- Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina, „SN FBiH“ 06/98
- Zakon o sprečavanju i suzbijanju zloupotrebe opojnih droga, „SG BiH“ 08/06
- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05

- Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.
- Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008
- Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH” 96/13
- Principi upravljanja rizikom, AKAZ 2003-2008
- Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10
- Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH” 46/10
- Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH” 33/03
- Zakon o radijacijskoj i nuklearnoj sigurnosti u BiH, „SG BiH” 88/07
- Pravilnik o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
- Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
- Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH
- Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH
- Politika za unapređenje ishrane djece u FBiH, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH, 2012
- Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u FBiH 2012-2020, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH 2011
- Međunarodne klasifikacije bolesti i srodnih zdravstvenih problema, 10. revizija, 1990
- Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH” 37/12
- Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH” 77/07
- Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH
- Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH” 95/13
- Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH” 95/13
- Zakon o zaštiti na radu, SL SR BiH 22/90
- Standardi za akreditaciju „bolnica – prijatelja beba“, AKAZ 2014
- Savjetovanje i procedure namjernog ranog prekida trudnoće, AKAZ 2007.
- Pravilnik o izmjenama pravilnika o uvjetima, organizaciji i načinu rada hitne medicinske pomoći, „SN FBiH” 82/14
- Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama, „SN FBiH” 37/01
- Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007
- Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH” 68/16
- Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinateure kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, AKAZ, 2016
- Pravilnik o kontinuiranoj profesionalnoj edukaciji iz zdravstvenog menadžmenta, „SN FBiH” 88/11

*Prilog:*

[5.1.1 Standardi sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja](#)

## 5.2. Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke

Prema Zakonu o apotekarskoj djelatnosti („SN FBiH“ broj 40/10, član 12., 57. i 72.) sve apoteke, bez obzira na oblik svojine su dužne uspostaviti sistem sigurnosti na temelju standarda koje propisuje Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ). Apoteka zdravstvena ustanova može obavljati apotekarsku djelatnost, ako osim drugih uslova propisanih zakonom, ispunjava i uspostavljen sistem standarda sigurnosti radi zaštite pacijenata član 12., stav 1., tačka 4. Sertifikacijski standardi su optimalni standardi sigurnosti u skladu sa Zakonom, kojima se obezbjeđuje siguran sistem rada, sigurno radno okruženje u apoteci, odgovarajuće procedure i protokoli tokom pružanja zdravstvenih usluga pacijentima i drugim korisnicima, a odnose se i na sigurnost osoblja apoteke. AKAZ je **prvu verziju** Sertifikacijskih standarda definisao i javno objavio na svojoj web stranici **14.06.2013.** godine čemu je prethodilo dobivanje saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj 05-37-2017/13, prof.dr. Rasmira Mesihovića te usvajanje od strane Upravnog odbora na sjednici održanoj u maju 2013. godine.

Nakon više od tri godine od objave prve verzije Standarda, Agencija je uradila **prvu reviziju** postojećih standarda. Revizija je urađena kako radi **usklađivanja sa novim zakonskim i** podzakonskih aktima, tako i radi usaglašavanja sugestija od strane kolega na terenu. Nova verzija standarda (**ver. 2016**) nije samo aktualizirala sertifikacijske zahtjeve kriterija, nego je u njih ugradila i kriterije za uspostavu sistema kvaliteta kao i indikatore za apoteke.

U prethodnoj verziji (ver. 2013) standarda sadržaj je bio sljedeći:

- 4 poglavlja,
- 51 standard,
- **204 sertifikacijska kriterija.**

U novoj verziji standarda (ver2016) je raspodjela sljedeća:

- 4 poglavlja,
- 51 standard,
- **229 kriterija** (koji se dijele na: **197 sertifikacijskih i 32 akreditacijska kriterija**) i
- **5 indikatora.**

Novom verzijom standarda se apotekama omogućava ne samo uvođenje sistema sigurnosti (sertifikacija), nego i implementacija sistema kvaliteta u apoteke (akreditacija). Mora se naglasiti da apoteke ne mogu samo uraditi akreditaciju u apoteci, jer se kvalitet temelji na sigurnosti. Dakle sertifikacija apoteka je preduslov za proces akreditacije, osim za apoteke koje žele u jednom procesu sprovesti i sertifikaciju i akreditaciju. U akreditacijskim kriterijima se ne pojavljuju samo novi kriteriji koji se tiču kvaliteta, nego je par kriterija koji su se prethodno označavali kao sertifikacijski sada prekvalificirano u akreditacijske, a sve sukladno sugestijama zdravstvenih profesionalaca. U ovoj verziji standarda se nalaze i oznake ispod broja kriterija („S“ i „A“) koje upućuju da li se radi o sertifikacijskom ili akreditacijskom kriteriju, ili se pak radi o indikatoru koji je u tom slučaju označen slovom „I“ (slika 2.). Upravo

te oznake ispod broja kriterija su jedina novost što se tiče izmjene u formatu standarda, inače on ostaje isti kao i u prethodnoj verziji, sa svim pomenutim kolonama.

3.2 – 3.3 Sigurni sistemi izdavanja lijekova				
Standard	Izjava	Uputstvo		Pravni osnov
3.2	Postoje sigurni sistemi rada za izdavanje lijekova.	Farmaceutski tim osigurava da je izdavanje lijekova tačno i precizno, da ispunjava namjere liječnika koji je propisao lijek te da je u skladu sa potrebama i sigurnošću pacijenta/korisnika.		Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10 Pravilnik o uvjetima za propisivanje i izdavanja lijekova u prometu na malo, „SN FBiH“ 42/11, 64/11, 64/11 Politika lijekova i medicinskih sredstava u BiH, „SN BiH“ 55/11
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu	Pravni osnov
3.2.1 S	Magistar farmacije pravilno procesira potrebnu dokumentaciju prilikom izdavanja lijeka na recept.	To su: recept, pacijentovi identifikacioni (lični) podaci, zdravstveno osiguranje, lijek te doze istog, vremenski intervali doziranja, šifra bolesti; provjerava sa pacijentom datu dijagnozu i eventualne druge postojeće dijagnoze te lijekove koje već uzima; potencijalne kontraindikacije i interakcije; magistar farmacije provjerava podatke o liječniku koji je propisao lijek, eventualno kontaktira liječnika u svrhu provjere navoda.	- Intervju sa rukovodiocem apoteke i članovima farmaceutskog tima. - Opservacija ocjenjivača.	Pravilnik o uvjetima za propisivanje i izdavanja lijekova u prometu na malo, „SN FBiH“ 42/11, 64/11, čl. 22, 23 <i>Magistar farmacije provjerava podatke na receptu i ostale zakonom propisane osnove za izdavanje lijeka na recept.</i>
3.2.2 A	Apoteka ima dostupan mobilni farmaceutski tim, koji po pozivu odlazi i vrši isporuku lijekova na kućnu adresu u krugu od 20km.	Mobilni tim održava zapisnik o izvršenim posjetama mobilnog tima.	- Intervju sa članovima tima - Pregled zapisnika mobilnog tima	
3.2.3 I	Broj vraćenih recepata u apoteku od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja.	Indikator se računa za period proteklih 12 mjeseci, od januara do decembra prethodne godine, i u martu tekuće godine se dostavlja AKAZ-u. Indikator se računa tako što se u brojniku nalazi ukupan broj recepata koji su vraćeni u apoteku od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja, a u nazivniku ukupan broj recepata koji su otišli prema Zavodu i množi se sa 100% da bi se dobio postotak.	- Uvid u izračun indikatora za period od godinu dana. - Uvid u izvještaj poslan AKAZ-u	Metode poboljšanja kvaliteta zasnovane na zdravstvenoj zaštiti davalaca usluga, AKAZ 2008

Slika 2.

Standardi imaju svoj format i sadržaj. Format se ogleda u rasporedu i grupisanju standarda i kriterija. Svi standardi su podijeljeni u četiri tematska poglavlja:

- Apoteka (11 standarda: 34 S i 11 A kriterija);
- Upravljanje i rukovođenje apotekom (10 standarda: 28 S i 8 A kriterija);
- Sigurne farmaceutske usluge (12 standarda: 40 S i 5 A kriterija te 2 indikatora);
- Upravljenje rizikom (18 standarda: 95 S i 8 A kriterija te 3 indikatora).

Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke ukupno sadrže **51 standard i 229 kriterija**.

Kao i kod prethodno spomenutih Standarda sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja, svako poglavlje sastoji se od određenog broja standarda, koji opet imaju određen broj kriterija čijom ispunjenošću se procjenjuje pridržavanje ispunjenosti standarda. Kriteriji su podijeljeni na „A“, čime se označavaju akreditacijski kriteriji i „S“, čime se označavaju sertifikacijski kriteriji koje je obavezno ispuniti. „S“ kriteriji čine optimalne standarde sigurnosti u apoteci. 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, odnosno 2 = potpuno ispunjen kriterij (P); 1 = djelomično ispunjen kriterij (D) i 0 = neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava "nije primjenjivo".

**Indikatori** za apoteke su nešto što se u ovoj verziji standarda prvi put traži od apoteka. Za svaki od pet indikatora je u standardima dato detaljno uputstvo kako se računa, u kojem periodu se prikupljaju podaci te kada se dostavljaju AKAZ-u. Indikatori su **obavezni za sve** apoteke, bez obzira na status sertifikacije/akreditacije. Indikatori koji će se dostavljati od strane apoteka su:

- Broj žalbi pacijenata/korisnika u vezi sa pogrešnom/lošom uslugom.
- Broj pacijenata koji su prijavili nepoznato neželjeno dejstvo nekog lijeka.
- Broj pogrešno izdatih lijekova (drugačijeg aktivnog sastojka nego na receptu).
- Broj kontakata sa liječnikom radi pojašnjenja preskripcije.
- Broj vraćenih recepata od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja.

Pravni osnov/reference korišteni u razvoju ovih standarda su pobrojani kako slijedi:

#### **Zakoni:**

- Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12,
- Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10,
- Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10,
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10 i 75/13,
- Zakon o lijekovima i medicinskim sredstvima, „SN BiH“ 58/08,
- Zakon o zaštiti potrošača u BiH, „SN BiH“ 2006,
- Zakon o sprječavanju i suzbijanju zloupotrebe opojnih droga, „SG BiH“ 08/06,
- Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11
- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05,
- Zakon o upravljanju otpadom, „SN FBiH“ 33/03, 72/09,
- Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15,
- Zakon o lijekovima, „SN FBiH“ 109/12,
- Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina, „SN FBiH“ 06/98, 35/98 i 11/99,
- Zakon o trgovini, „SN FBiH“ 02/95,
- Zakon o zaštiti od požara i vatrogastvu, „SN FBiH“ 64/09,

#### **Pravilnici:**

- Pravilnik o bližim uvjetima u pogledu prostora, opreme i kadra, kriterijima za osnivanje i obavljanje apotekarske djelatnosti u svim organizacionim oblicima, kao i načinu i postupku njihove verifikacije „SN FBiH“ 44/12, 23/13 i 27/14,
- Pravilnik o zbrinjavanju farmaceutskog otpada, „SN BiH“ 23/11,
- Pravilnik o sadržaju i načinu označavanja vanjskog i unutrašnjeg pakovanja lijeka, „SN BiH“ 40/10 i 36/13,
- Pravilnik o načinu oglašavanja lijekova i medicinskih sredstava, „SN FBiH“ 40/10,
- Pravilnik o uslovima i načinu sprovođenja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija, „SN FBiH“ 84/10,
- Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07,

- Pravilnik o uvjetima za propisivanje i izdavanja lijekova u prometu na malo, „SN FBiH“ 42/11, 64/11,
- Pravilnik o načinu kontrole cijena, načinu oblikovanja cijena lijekova i načinu izvještavanja o cijenama lijekova u BiH, „SG BiH“ 82/11,
- Pravilnik o načinu praćenja neispravnosti u kvalitetu lijeka „SG BiH“ 97/09,
- Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12,
- Pravilnik o zbrinjavanju farmaceutskog otpada, „SG BiH“ 23/11,

#### **Ostale reference:**

- Politika lijekova i medicinskih sredstava u BiH, „SN BiH“ 55/11,
- Uputstvo o vrstama i načinu postupanja sa medicinskim otpadom, „SN KS“ 19/04,
- Dobra apotekarska praksa, FBiH, 2003,
- Kodeks farmaceutske deontologije,
- Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima za sprečavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica s umanjenim tjelesnim mogućnostima, Vlada Federacije BiH, 2009,
- Metode poboljšanja kvaliteta zasnovane na zdravstvenoj zaštiti davalaca usluga, AKAZ 2008,
- Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016,
- Strategija za borbu protiv korupcije 2015 – 2019, Vijeće ministara BiH, 2014.

#### **Autori standarda su:**

- Prim.dr. Zoran Riđanović, AKAZ;
- Dr.sc.ph. Vera Kerleta-Tuzović, AKAZ;
- Mr.ph. Vildana Drljević;
- Doc.dr. Ahmed Novo, AKAZ.

#### **Saradnici na standardima su:**

- Mr.ph. Anela Galić,
- Mr.ph. Ernesa Škaljo,
- Mr.ph. Bakir Omerbegović,
- Mr.ph. Sanja Čustović.

#### **Prilog:**

[5.2.1 Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke \(ver. 2016\)](#)



### 5.3. Indikatori izvedbe za domove zdravlja i bolnice

Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji BiH ("Službene novine FBiH" 59/05, 52/11) u članu 9. kaže da zdravstvena ustanova, na osnovu uputstva Agencije, općim aktom uređuje:

- oblik, način i učestalost vršenja unutrašnje provjere optimalnog kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi te
- vrstu i način provjere i obavještanje o kvalitetu izvršenog rada zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u skladu sa **članom 22. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu** (Službene novine Federacije BiH, broj 59/05, 52/11) razvila set indikatora za domove zdravlja i set indikatora za bolnice. Nacrta seta indikatora su poslani na komentare ključnim akterima u sistemu zdravstvene zaštite: direktorima zdravstvenih ustanova i koordinatorima kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, federalnim i kantonalnim zavodima za javno zdravstvo, federalnim i kantonalnim zavodima zdravstvenog osiguranja te kantonalnim ministarstvima zdravstva.

Nakon analize pristiglih komentara, načinjeni su finalni nacrti seta indikatora koji su poslani federalnom ministru zdravstva na dobijanje saglasnosti. Nakon dobivanja saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva (dopis federalnog ministra zdravstva broj: 08-37-4551/14 od 9. jula 2014. godine), praćenje seta indikatora je postalo obaveza svih domova zdravlja i bolnica u FBiH pa su prvi izvještaji o indikatorima bili objavljeni 2015. godine na web stranici Agencije za 2014. godinu:

[http://www.akaz.ba/Indikatori\\_izvedbe/Izvjestaj\\_DZ\\_indikatori\\_2014.pdf](http://www.akaz.ba/Indikatori_izvedbe/Izvjestaj_DZ_indikatori_2014.pdf)

[http://www.akaz.ba/Indikatori\\_izvedbe/Izvjestaj\\_bolnice\\_indikatori\\_2014.pdf](http://www.akaz.ba/Indikatori_izvedbe/Izvjestaj_bolnice_indikatori_2014.pdf)

Sukladno tomu, AKAZ je praćenje indikatora nastavio i u 2016. godini. Podaci su se prikupljali za 2015. godinu. Za domove zdravlja krajnji rok za dostavu podataka, indikatora kvaliteta i sigurnosti za porodičnu medicinu, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2016. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja je bio 15. mart 2016. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2016. godine.

Za bolnice krajnji rok za dostavu podataka, indikatora za obavezno prijavljivanje, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2016. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti je bio 15. mart 2016. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2016. godine.

Zaključno sa 22.05.2016. godine, izvještaje indikatora izvedbe je, od ukupno 69 domova zdravlja kojima je poslan dopis, poslalo 51 domova zdravlja, što čini 73% od ukupnog broja.

Neki izvještaji nisu u potpunosti kompletirani zbog nemogućnosti prikupljanja i/ili nepostojanja podataka za pojedine indikatore u navedenom roku.

Zaključno sa 25.05.2015. godine, izvještaje indikatora izvedbe je, od ukupno 20 bolnica kojima je poslan dopis, poslalo 13 bolnica, što čini 65% od ukupnog broja. U izvještaju jedne bolnice se navodi da nisu bili u mogućnosti prikupiti tražene podatke u izvještajnoj godini, ali će se potruditi za naredni period i izvještaj. Pojedini izvještaji nisu u potpunosti kompletirani zbog nemogućnosti prikupljanja i nepostojanja podataka za pojedine indikatore u navedenom roku.

## 6. Uspostava sistema sigurnosti u apotekama - zdravstvenim ustanovama

Prema **Zakonu o apotekarskoj djelatnosti** („SN FBiH“ broj 40/10, član 12., 57. i 72.) sve apoteke, bez obzira na oblik svojine, su dužne uspostaviti **sistem sigurnosti na temelju standarda** koje propisuje Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ). Apoteka zdravstvena ustanova može obavljati apotekarsku djelatnost ako osim drugih uslova propisanih zakonom, ispunjava i uspostavljen sistem standarda sigurnosti radi zaštite pacijenata (član 12., stav 1., tačka 4.). *Sertifikacijski standardi* su optimalni standardi sigurnosti u skladu sa Zakonom, kojima se obezbjeđuje siguran sistem rada, sigurno radno okruženje u apoteci, odgovarajuće procedure i protokoli tokom pružanja zdravstvenih usluga pacijentima i drugim korisnicima, a odnose se i na sigurnost osoblja apoteke.

AKAZ je **Sertifikacijske standarde za apoteke** definisao i objavio na svojoj web-stranici 14.06.2013. godine čemu je prethodilo dobivanje saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj **05-37-2017/13** te usvajanje od strane Upravnog vijeća AKAZ-a na sjednici održanoj 15.05.2013. godine. Objavljivanjem standarda na web-stranici, AKAZ je omogućio slobodan pristup svim zainteresiranima te ih pozvao na suradnju.

U vezi sa uspostavljanjem sistema sigurnosti u apotekama, AKAZ je razvio plan i program za obuku za osoblje apoteka. Radi se o dvodnevnoj obuci na kojoj učesnici prolaze kroz teorijski dio o procesu sertifikacije, samoocjeni, itd. te kroz praktični dio sa grupnim vježbama. Svi učesnici urade pred i post-test, koji su specijalno dizajnirani na način da svi oni koji urade test mogu demonstrirati nivo usvojenog znanja na kraju obuke. Da bi se obuka smatrala apsolviranom, potrebno je osvojiti barem 60% poena na post-testu. Na kraju obuke, učesnicima se dodjeljuje certifikat o prisustvovanju obuci (i položenom testu - ukoliko je učesnik osvojio dovoljan broj poena). Za ovu obuku, ali i za sve druge obuke, edukacije i radionice je razvijen ELZO (Akronim: *evaluacijski list za obuku* putem kojeg učesnici anonimno mogu iznijeti svoju ocjenu, zapažanja, sugestije po pitanju različitih aspekata obuke (organizacija, predavači, vježbe, općenito). Raspon ocjenjivanja ide od 1 – „uopšte se ne slažem“ do 4 – „apsolutno se slažem“, a ocjene koje je AKAZ dobio od učesnika iznose (na skali od 1 do 4) oko 3.85, što je jako dobar pokazatelj kvaliteta obuke.

Odbor za kontinuiranu edukaciju **Komore magistara Farmacije FBiH** je, prema Pravilniku o stručnom usavršavanju (Član 14.), **obuci za osoblje apoteka dodijelio 3 boda**. Bodovi će se koristiti za produženje licence za samostalni rad.

U 2016. godini je primjetna promjena stava apotekarskog sektora prema zakonski obaveznoj sertifikaciji. Kroz vanjske ocjene i međusobnom komunikacijom apoteka koje se pripremaju za sertifikaciju, prepoznat je benefit samog procesa i za uposlene, koji se povezuju u procesu, u tim sa zajedničkim projektom. Kolegijalni pregledi naših ovlaštenih ocjenjivača, koji su iskustvima iz svojih ustanova nesebično pomagali, prepoznati su i nagrađeni na ovogodišnjim Danima kvaliteta. **Broj prijavljenih apoteka u 2016. godini je 42, dok 46 apoteka iz čitave FBiH ima planiranu vanjsku ocjenu u 2017. godini.**

## 6.1. Obuke za osoblje apoteka

Do kraja 2016. godine AKAZ je održao tri turnusa osnovne obuke za osoblje apoteka. Svi turnusi urađeni su kao jednodnevne obuke i o njima su napravljene izvještaji i to :

Datum obuke	Broj učesnika
04.02.2016.	28
26.04.2016.	13
22.09.2016.	11
<b>UKUPNO:</b>	<b>52</b>

Do kraja 2016. godine su održana **tri turnusa obuke za osoblje apoteka** o čemu su napravljene i izvještaji . Obuku je prošlo **52 učesnika** iz gradova širom FBiH, a polaznici su bili magistri farmacije i farmaceutski tehničari te inženjeri, pravnici i ekonomisti, zaposleni u apotekama i u Federalnom ministarstvu zdravstva. Ove obuke su kocipirane kao jednodnevne obuke za osoblje apoteka radi intervencije učesnika zbog odustvovanja sa posla.

Prisutni učesnici obuka su bili upoznati o procesu sertifikacije, tj. uvođenju standarda sigurnosti u apoteke. To podrazumijeva detaljno pojašnjenje sertifikacijskih standarda za apoteke, kao i protokol o pokretanju i vođenju postupka sertifikacije u apotekama. Protokol je predstavljen sa namjerom da približi uspostavu sistema sigurnosti osoblju apoteka i da olakša put do sertifikacije. Uz to, detaljno je pojašnjena i samoocjena koja je prvi korak u uspostavljanju sistema sigurnosti i ispunjenosti optimalnih standarda, kao i mogućnost da se dođe do spoznaje koje radne procese treba unaprijediti. Nadalje, prisutnim učesnicima obuke pojašnjena je facilitacija i vanjska ocjena.

Jedan dio obuke bio je posvećen teorijskom objašnjenju politika i procedura, da bi nakon toga učesnici obuke bili podijeljeni u grupe kako bi radili na izradi procedura. Rezultat rada u grupama su bile tri procedure i to: Procedura za povlačenje lijekova sa tržišta, Procedura za razrješavanje dugovanja i Procedura za pohranjivanje lijekova. U drugom dijelu obuke bilo je govora o sistemu žalbi i pohvala u apoteci i upravljanju rizikom i o indikatorima kvaliteta. Obuka se završava sa predavanjem na temu „Šta da radim kada se vratim u svoju apoteku?“

Magistri farmacije i farmaceutski tehničari su na obukama stekli uvid u proces sertifikacije, kao i praktična znanja i vještine koje će im pomoći u pripremama za zakonski obaveznu sertifikaciju apoteka (Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ broj 40/10, član 12., 57. i 72.).

Obuke su prošle u pozitivnom raspoloženju, uz veliku zainteresiranost i entuzijazam učesnika i osoblja AKAZ-a, a u prijateljskoj i radnoj atmosferi. Evaluacioni listići su pokazali veliko zadovoljstvo svih 52 učesnika edukacije početkom rada u oblasti uvođenja standarda sigurnosti u apoteke. Neki od komentara sa obuke :

- Više procedura odnosno primjera iz upravljanja rizicima;
- Obuka je odlično organizovana;
- Navesti više primjera iz prakse.

Svi učesnici urade pred- i post-test, koji su specijalno urađeni na način da pokažu nivo usvojenog znanja na kraju obuke. Da bi se obuka smatrala apsolviranom potrebno je osvojiti barem 60% poena na post-testu. Na kraju obuke se dobije i certifikat o prisustvovanju obuci i položenom testu (ukoliko je učesnik osvojio dovoljan broj poena).

**Zaključak:** U procesu edukacije osoblja apoteka u 2016. godini dobrovoljno je bilo uključeno 52 farmaceutskih djelatnika što pokazuje **veliku zainteresiranost za uvođenje standarda sigurnosti** u njihove ustanove. Redovne i kontinuirane edukacije rezultirale su i prvim sertifikiranim apotekama u 2015. godini, kao i su sa 42 prijavljene apoteke za process uspostave sistema sigurnosti iz čitave FBiH, kao i 46 apoteka koje su spremne za vanjsku ocjenu u 2017. godini što Agencija s ponosom može smatrati svojim uspjehom. U narednom periodu pokušati ćemo kao i do sada unaprijediti obuku u skladu sa zahtjevima učesnika obuke te uvesti više praktičnih vježbi i primjera iz prakse.

*Prilog:*

[6.1.1 Izvještaj sa Obuke za osoblje apoteka 04.02.2016.](#)

[6.1.2 Izvještaj sa Obuke za osoblje apoteka 26.04.2016.](#)

[6.1.3 Izvještaj sa Obuke za osoblje apoteka 22.09.2016.](#)

## **6.2. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a u apotekama**

U 2016. godini obuku za vanjske ocjenjivače u zdravstvenim ustanovama pa tako i u apotekama uspješno je završilo **5 magistara farmacije**. Ukupno je ovu obuku do kraja 2016. godine završilo 28 magistara farmacije od čega ih je **24 uvršteno na listu vanjskih ocjenjivača** AKAZ- a po konkursnoj proceduri.

Po već ranije utvrđenoj shemi predavanja su osmišljena da u intenzivnom ritmu prenesu optimum potrebnih znanja za polaznike obuke koji su izabrani na osnovu vlastitih karakteristika koje ih profiliraju za potencijalne vanjske ocjenjivače. Obuka se odvija na način da ex-katedra dio prethodi interaktivnom dijelu rada u grupama i dijelu finalne provjere.

Dvodnevnu obuku 28 i 29.09.2016 . godine uspješno okončalo ukupno 24 polaznika (5 magistara farmacije), te su im na kraju programa uručena priznanja – certifikati o završenoj obuci za vanjskog ocjenjivača.

*Prilog:*

[6.2.1 izvještaj sa obuke za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a u apotekama.](#)

### 6.3. Vanjska ocjena - Sertifikacija apoteka

U toku 2016. godine obavljeno je **59 vanjskih ocjena apoteka** u svrhu sertifikacije. Timove vanjskih ocjenjivača sačinjavali su magistri farmacije iz FBiH i to: Anela Galić JU apoteka /Ilekarna Vitez, Damira Sulejmanović JZU Gradske apoteke Gračanica, Bakir Omerbegović PZU apoteka Nera Visoko, Halida Smajlagić Narodna apoteka Maglaj, Sandra Stanešić – Kravec, Ernesa Škaljo PZU Zeni lijek Zenica.

Pregledane su zdravstvene ustanove /apoteke :

1. JZU Gradska apoteka Gračanica centralna apoteka 1 i ogranci :
  - OJ Ogranak Gnojnica
  - OJ Ogranak 1
  - OJ Ogranak Donja Orahovica

Dana 10.02.2016. godine četiri AKAZ-ova dva tima ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta su obavila vanjski pregled u svrhu sertifikacije i to u četiri apoteke iz sastava JZU Gradske apoteke Gračanica te su se obišli i Depoi koji pripadaju zdravstvenoj ustanovi. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 19.02.2016.g. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se ovim apotekama dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 24.02.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-192-1/16** o sertifikaciji četiri apoteke iz sastava JZU Gradske apoteke Gračanica.

2. PZU Apoteke „IBN SINA“Centrala Apoteka Brčanska Malta i ogranci:
  - Ogranak 1. Slatina Tuzla
  - Ogranak 2 Živinice
  - Ogranak 3 Stupine Tuzla
  - Ogranak 5 Srebrenik
  - Ogranak 6 Kalesija
  - Ogranak 8 Sjenjak Tuzla
  - Ogranak 9 Irac Tuzla
  - Ogranak 10 Stupine Tuzla
  - Ogranak 11 Lukavac
  - Ogranak 12 Živinice
  - Ogranak 14 Srebrenik
  - Ogranak 15 Slatina Tuzla
  - Ogranak 16 Živinice
  - Ogranak 17 Stupine
  - Ogranak 18 Brčko
  - Ogranak 19 Lukavac
  - Ogranak 20 Donja Višća.

Dana 18. i 19.04.2016. godine AKAZ-ov ovlašteni ocjenjivači kvaliteta su obavili vanjski pregled u svrhu sertifikacije PZU apoteke Ibn Sina. Komisija za sertifikaciju je na osnovu

izvještaja ocjenjivača 23.05.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se PZU apoteke Ibn Sina dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 25.05.2016 .godine donosi rješenje br. **02-37-192-1/16** o sertifikaciji PZU apoteke Ibn Sina Tuzla i to 18 (od 23) poslovnih jedinica iz pomenutog lanca.

### 3. PZU Apoteka „La Vita“ Gračanica

Dana 05.04.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta mr.ph. Halida Smajlagić je obavila vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.05.2016. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se PZU apoteka “ La Vita “, Gračanica, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 25.05.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-192-2 /16** o sertifikaciji PZU apoteka “ La Vita “ , Gračanica.

### 4. PZU Apoteka "Europharm" Bihać, Centralni objekat i ogranci:

- Ogranak 1 Ozimice
- Ogranak 7 Velika Kladuša
- Ogranak Bihać

Dana 30.05.2016.godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivači kvaliteta su obavili vanjski pregled u svrhu sertifikacije PZU – apoteke "Europharm" Bihać. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 17.06.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se PZU Apoteka "Europharm" Bihać , dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 29.06.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-238-1 /16** o sertifikaciji PZU Apoteka "Europharm" Bihać.

### 5. PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“, Centralni objekat i ogranak :

- Ogranak Cazin

Dana 30.05.2016.godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivači kvaliteta su obavili vanjski pregled u svrhu sertifikacije PZU – apoteke „Mr.ph. Aida Alagić“. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 17.06.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 29.06.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-238-2 /16** o sertifikaciji PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“.

## 6. Apoteka „Kovačević“ Bihać

Dana 30.05.2016.godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta su obavili vanjski pregled u svrhu sertifikacije Apoteka „Kovačević“ Bihać. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 17.06.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se apoteci „Kovačević“ Bihać, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 29.06.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-238-3 /16** o sertifikaciji Apoteka „Kovačević“ Bihać.

## 7. Apoteka „EnaPharm“ Gradačac

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka "EnaPharm" Gradačac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-1/16** o sertifikaciji Apoteka "EnaPharm" Gradačac.

## 8. Privatna apoteka „Ćerimagić“ Gračanica

Dana 12.07. 2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Privatnoj apoteci "Ćerimagić" Gračanica, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-2/16** o sertifikaciji Privatna apoteka "Ćerimagić" Gračanica.

## 9. Apoteka „Floris“ Gradačac

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka "Floris" Gradačac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-3/16** o sertifikaciji Privatna apoteke "Ćerimagić" Gračanica.



#### 10. Apoteka „Iris Farm“ Lukavac

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „Iris Farm“ Lukavac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-4/16** o sertifikaciji Apoteka „Iris Farm“ Lukavac.

#### 11. Apoteka „Iris“ Lukavac

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „Iris“ Lukavac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-5/16** o sertifikaciji Apoteka „Iris“ Lukavac.

#### 12. Apoteka „Lamele“ Gračanica

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „Lamele“ Gračanica, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-6/16** o sertifikaciji Apoteka „Lamele“ Gračanica.

#### 13. Apoteka „Altea“ Lukavac

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „Altea“ Lukavac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-7/16** o sertifikaciji Apoteka „Altea“ Lukavac.

#### 14. Apoteka „Ajla“ Lukavac

Dana 12.07.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 18.07.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „Ajla“ Lukavac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 20.07.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-273-8/16** o sertifikaciji Apoteka „Ajla“ Lukavac.

#### 15. PZU „Eurofarm – Edal“ Tuzla Centrala i ogranci :

- "Eurofarm – Edal 1" Tuzla
- "Eurofarm – Edal 2" Tuzla
- "Eurofarm – Edal Stupine" Tuzla.

Dana 01-02.09.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove PZU -apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 21.10.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se PZU „Eurofarm – Edal“ Tuzla Centrala i ogranci, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 26.10.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-370-1/16** o sertifikaciji PZU „Eurofarm – Edal“ Tuzla .

#### 16. Apoteka „Nova“ Gradačac

Dana 01.09.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta Bakir Omerbegović je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 21.10.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „Nova“ Gradačac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 26.10.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-370-2/16** o sertifikaciji Apoteka „Nova“ Gradačac.

#### 17. JU „Apoteka Gradačac“ Gradačac

Dana 01.09.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta Bakir Omerbegović je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 21.10.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se JU „Apoteka Gradačac“ Gradačac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 26.10.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-370-3/16** o sertifikaciji JU „Apoteka Gradačac“ Gradačac.

18. JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, centrala Apoteka „Dom zdravlja“ Tuzla i ogranci :

- Apoteka "Banovići"
- Apoteka "Dijatetika"
- Apoteka "Narodna"
- Apoteka "Sjenjak"
- Apoteka "Slatina"
- Apoteka "Soliter".

Dana 03. i 04.10.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 21.10.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, dodijeli uslovna sertifikacija na period od šest mjeseci . Upravno vijeće AKAZ-a 26.10.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-371/16** o uslovnoj sertifikaciji na period od 6 mjeseci JZU „Gradske apoteke“ Tuzla .

19. JU „Ljekarna/Apoteka“ Vitez – Centrala i

- Ogranak 2

Dana 07.11.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta mr.ph Ernesa Škaljo je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije JU apoteke. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 29.11.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se JU „Ljekarna/Apoteka“ Vitez i ogranku br. 2, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeće AKAZ-a 30.11.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-407-1/16** o bezuslovnoj sertifikaciji JU „Ljekarna/Apoteka“ Vitez .

20. Apoteka „Linea“ Gradačac

Dana 23.11.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 29.11.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka“Linea" Gradačac,dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine . Upravno vijeće AKAZ-a 30.11.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-407-2/16** o bezuslovnoj sertifikaciji Apoteka 2Linea" Gradačac.

21. Apoteka „M“ Gradačac

Dana 23.11.2016. godine AKAZ-ov ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 29.11.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se Apoteka „M“ Gradačac, dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine . Upravno vijeće AKAZ-a

30.11.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-407-3/16** o безусловnoj sertifikaciji Apoteka „M“ Gradačac.

22. PZU apoteke „Al Han“a centrala i ogranci :

- Al Hana Bašćaršija
- Al Hana 3
- Al Hana Elda
- Al Hana Naša apoteka.

Dana 27.12.2016 .godine AKAZ-ov ovlašteni ocjenjivači kvaliteta su obavili vanjski pregled u svrhu sertifikacije PZU apoteke „Al Hana“ i 5 ogranaka. Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 29.11.2016. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se PZU apoteke „Al Hana“ centrala i ogranci, dodijeli безусловna sertifikacija na period od četiri godine . Upravno vijeće AKAZ-a 30.11.2016. godine donosi rješenje br. **02-37-407-3/16** o безусловnoj sertifikaciji PZU apoteke „Al Hana“ centrala .

*Prilog:*

[6.3.1 Izvještaji sa vanjskih ocjena](#)

#### **6.4. Učešće na stručnim kongresima i simpozijumima magistara farmacije**

U toku 2016. godine zaposlenici i suradnici Agencije su aktivno učestvovali kao predavači na stručnim okupljanjima farmaceuta u FBiH. Na tim stručnim skupovima svojim radovima o sertifikaciji apoteka nastojala se ista obaveza približiti farmaceutskim djelatnicima u Federaciji BiH. Uspostavljena je jako dobra saradnja sa udruženjima farmaceuta. Naročito dobra obostrana saradnja i razumjevanje ostvarena je sa Komorom magistara farmacije u FBiH zahvaljujući predsjednici prim.mr.ph. Zahidi Binakaj.

- **Tematska radionica - Sertifikacija apoteka u srednjobosanskom kantonu i FBiH**

U organizaciji farmaceutske komore srednjobosanskog kantona dana 18.06.2016. godine u Vitezu održana je tematska radionica pod naslovom „Sertifikacija apoteka u srednjobosanskom kantonu i FBiH“. Predavanje su održali predstavnici AKAZ-a mr.ph. Vildana Drljević i ovlašteni ocjenjivač kvaliteta AKAZ -a mr.ph. Anela Galić. U prijatnoj atmosferi razmjenjena su dosadašnja iskustva i pojašnjena uloga AKAZ-a u vanjskoj ocjeni i pripremi apoteka za zakonski obaveznu sertifikaciju. Radionici su prisustvovali magistri farmacije kao i farmaceutski tehničari članovi kantonalne komore srednjobosanskog kantona.

- **Okrugli sto na temu: „Razmjena iskustava o provođenju procesa certifikacije apotekama“**

U organizaciji Komore magistara farmacije tuzlanskog kantona dana 28.06.2016. godine u Tuzli održan je okrugli sto na temu „Razmjena iskustava o provođenju procesa certifikacije u apotekama“. Cilj okruglog stola je bio prenijeti iskustva certificiranih ustanova u ovom slučaju PZU Apoteke „Ibn Sina“ u pripremi za certifikaciju i vanjski pregled. Aktivno učešće svojim savjetima i primjerima iz prakse dale su magistre navedene ustanove: mr.ph. Aneda Cipurković, mr.ph. Amela Gazibegović te Amra Mujkanović koordinator za kvalitet.

Ovom prilikom mr.ph. Vildana Drljević je predstavila djelatnosti Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) u oblasti uvođenja sistema kvaliteta u zdravstvu te podsjetila prisutne o zakonskoj regulativi koja se odnosi na certifikaciju zdravstvenih ustanova u Federaciji BiH. Ovaj skup podržan je i od strane Komisije za edukaciju, validaciju i bodovanje stručnih predavanja i prisutnima je za učešće dodijelila 2 boda.

- **7. simpozij magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine**

Od 2. do 4.12.2016. godine, u Zenici je održan sedmi simpozij magistara farmacije Federacije BiH sa temom skupa „Kompetencija magistara farmacije – prevencija i tretman prehlade i gripe“. Oko 800 farmaceuta iz svih kantona Federacije BiH posjetilo je ovu manifestaciju, a AKAZ je predstavljala mr.ph. Vildana Drljević, stručni saradnik za pitanja sertifikacije. U organizaciji Komore magistara Federacije BiH, simpozij je imao za cilj razmatranje sezonske teme kako bi se ustanovilo pravilnosti tretmana i rezultate primjene određenih farmakoloških sredstava s namjerom ustanovljenja standardne sezonske prakse prevencije i tretiranja prehlada i gripa. Predavači iz BiH i regije, predstavili su spektar tema koji je naišao na odličan prijem i interes auditorija.

- **Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2016. godine**

Na skup su pozvane sve apoteke zdravstvene ustanove, koje su se prijavile za proces uspostave sistema sigurnosti i kvaliteta, da upute svoje koordinate na obuku. Takođe smo pozvali i sve vanjske ocjenjivače magistre farmacije kako bi i oni pohađali naprednu obuku za vanjske ocjenjivače kvaliteta. Ove godine, može se reći da je odziv i posjećenost skupa bila bolja nego na prošlim okupljanjima. Ukupno **30 djelatnika /predstavnik iz 16 apoteka** iz FBiH je posjetilo Dane kvaliteta. Utisak je da koncept sertifikacije još uvijek nije shvaćen kao olakšanje u radu nego više kao zakonska obaveza. Što se tiče same obuke, i koordinatori i vanjski ocjenjivači izrazili su se u većini pozitivno. Najviše komentara u ELZO, tiče se **dobre pripremljenosti predavača i organizacije cijele manifestacije**. Ono što se sugerira organizatoru, tj. AKAZ-u jeste da je potrebno odvojiti polaznike obuke u sekcije i tako bi učesnici iz apotekarskog sektora imali veću mogućnost razmjene iskustava.

Na dodjeli priznanja, ove godine, iz farmaceutskog sektora dobitnici su bili: mr.ph. Anela Galić iz JU ljekarne/apoteke Vitez, koja je bila prepoznata u kategoriji izvrsnosti za vanjske ocjenjivače, te PZU apoteke Ibn Sina Tuzla, priznanje osoblju i menadžmentu ustanove za doprinos u uspostavi sistema sigurnosti u apotekama.

#### **6.5. Potrebe AKAZ-a u vezi sa procesom sertifikacije apoteka**

Na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu («Službene novine FBiH» 59/05 i 52/11), od 2006. godine AKAZ je organ nadležan da vrši poslove edukacije, facilitacije i izrade kliničkih vodilja na federalnom nivou i provodi postupak akreditacije. U međuvremenu su usvajanjem novih zakona iz oblasti zdravstva AKAZ-u nametnute obaveze definiranja sistema sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, kontinuiranog praćenja i procjene standarda i izdavanja certifikata o zadovoljenju standarda, odnosno provođenje postupka sertifikacije. Ovaj opseg posla zahtijevao bi aktivan rad više zaposlenika u različitim službama koje nikad nisu oformljene.

Međutim, AKAZ nema kapacitete kako bi postupio po obavezama koje proističu iz gore navedenih akata, prije svega nema formiranu službu, a zaposlenika sa završenim pravnim fakultetom koji bi vodio aspekt sertifikacije koji se tiče upravnog postupka zapošljava koncem 2016. godine. S obzirom da postoji oko 700 apoteka u Federaciji BiH, jasno je da AKAZ treba da započne **upravni postupak u 700 predmeta**.

Ovo uključuje podnošenje zahtjeva za ulazak u proces sertifikacije, registraciju uplata apoteka, analizu predate dokumentacije od strane apoteke, prvi pregled (ocjena vanjskih ocjenjivača), donošenje prvostepenog rješenja na osnovu te ocjene, postupanje po prigovoru apoteke na zakazivanje termina pregleda kao i imenovanog ocjenjivača, postupanje po žalbi na negativno mišljenje Komisije za sertifikaciju apoteka, zastupanje u upravnom sporu pred nadležnim sudom u slučaju da apoteka zatraži sudsku zaštitu radi osiguranja zakonitosti i pobija drugostepeno rješenje ministarstva, itd. Također, svaka apoteka ima pravo da zatraži tumačenje ili mišljenje AKAZ-a o pojedinim odredbama važećih akata te da postavi druga pitanja vezana za upravni postupak sertifikacije, a na koja AKAZ odgovara pojedinačnim mišljenjem, tumačenjem ili zaključkom.

Prilikom vođenja postupka sa jednom apotekom, mora se voditi računa u prijemu i ulaganju sve dokumentacije te apoteke, o rokovima između pojedinih faza postupka (rok između uplate i pregleda, pregleda i donošenja rješenja, prigovora i odgovora na prigovor, rok po žalbi, sudski rokovi, itd.). Izdavanjem rješenja o sertifikaciji, kao i rješenja o odbijanju sertifikacije, predmet pojedine apoteke se ne zaključuje. Naime, u toku važenja sertifikacije, AKAZ je dužan pratiti poštovanje prava i obaveza apoteka, shodno pravilniku i zakonu putem nadzornih pregleda, što može dovesti do ukidanja, odnosno, suspenzije sertifikacije. Sama sertifikacija se izdaje na rok od četiri (4) godine, što znači da je ovo kontinuiran proces, odnosno, da se upravni postupak stalno obnavlja za sve apoteke.

Proces sertifikacije prate procesi edukacije, facilitacije i vanjskog ocjenjivanja koje AKAZ vrši preko ugovora o angažmanu zdravstvenih profesionalaca (facilitatori, edukatori i ovlašteni ocjenjivači kvaliteta). Ugovori se sklapaju i sa samim zdravstvenim ustanovama koje participiraju u edukaciji i facilitaciji. Ako je riječ o drugim gradovima, potrebno je i sklapanje ugovora za obezbjeđivanje obroka, prevoza i smještaja.

Osim upravno-pravne komponente procesa sertifikacije, AKAZ ne može operativno provoditi postupak sertifikacije bez vođenja registra certificiranih ustanova (650 apoteka i više stotina drugih zdravstvenih ustanova), kao i praćenja finansijskih transakcija i operacija shodno pravilniku i Cjenovniku za sertifikaciju kao i ugovornim obavezama gore spomenutih ugovora, odnosno praćenja postojećih propisa i kreiranja novih akata Agencije u vezi sa užom zdravstvenom oblasti (farmaceut za apoteke, stomatolog za stomatološke ordinacije, itd.)

Iz ovoga je vidljivo da je hitno potrebno formiranje službe tj. tima ljudi koji bi radio na procesu sertifikacije, a koji obuhvata zaposlenike na pravnim i ekonomskim poslovima, usko specijaliziranim zdravstvenim poslovima i pratećim i opšim te arhivskim poslovima.

Napominjemo da je AKAZ na osnovu Zakona o zdravstvenoj zaštiti i posebnim propisima o pojedinim zdravstvenim djelatnostima, ovlašten izdati sertifikat (rješenje o sertifikaciji po provođenju upravnog postupka) kao i definisati sertifikacijske standarde za sve zdravstvene ustanove u Federaciji BiH, a gore navedeni primjer toka postupka ilustruje samo vođenje sertifikacije apoteka (koje su među najmanje složenim zdravstvenim ustanovama).

## 6.6. Zaključak

Temeljem zakonskih obaveza i nadležnosti Agencije, Agencija je uspostavila i dalje razvija aktivnosti iz područja kontinuiranog unapređenja sistema kvalitete i sigurnosti pacijenata u apotekarskoj djelatnosti, sertifikacije apoteka – zdravstvenih ustanova, edukacije i jačanja same pozicije Agencije u farmaceutskom sektoru i zdravstvenom sistemu u cjelini.

Započet je i nastavljen rad na uvođenju sistema sigurnosti temeljenih na standardima koje propisuje Agencija, a koje su apoteke u FBiH dužne zakonski implementirati. Navedene aktivnosti (kontinuirane obuke, facilitacije, obuka ovlaštenih ocjenjivača AKAZ-a za apoteke, posjete apotekama, učešće na stručnim skupovima farmaceuta, itd) rezultirale su trenutku pisanja ovog izvještaja **prijavom 42 apoteke** iz čitave Federacije Bosne i Hercegovine za uspostavu sistema sigurnosti i kvaliteta, od kojih se njih **46 priprema za vanjski pregled u 2017. godini**.





## 7. Jačanje mreže koordinatora kvaliteta

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ) je, sa ciljem formiranja mreže koordinatora kvaliteta, u 2013. godini pokrenula nekoliko aktivnosti kao što je **organizacija Seminara – dani kvaliteta**, razvoj indikatora izvedbe za domove zdravlja i bolnice te klinička revizija za timove porodične medicine.

„Dani kvaliteta u zdravstvu – Četvrti stručni seminar za koordinate kvaliteta“ je nastavak tih aktivnosti i organizovan sa ciljem da se na jednom mjestu okupe **koordinatori kvaliteta** svih zdravstvenih ustanova u FBiH, ali i **direktori** tih zdravstvenih ustanova, kao važni akteri u uspostavljanju i održavanju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Ovom skupu prisustvovalo je **preko 300 zdravstvenih profesionalaca**, gostiju, partnera, direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) uspješno sarađivala u provođenju projekata unapređenja kvaliteta u 2016. godini.

### 7.1. Dani kvaliteta u zdravstvu – Četvrti stručni seminar za koordinate kvaliteta

Više od 300 stručnjaka iz zdravstva i oblasti kvaliteta u zdravstvu te gostiju okupili su četvrti „Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH“ koji se održavaju u Sarajevu 15. i 16. decembra. Dvodnevna manifestacija uz brojne sadržaje nudi obuke za koordinate kvaliteta u zdravstvenim ustanovama i za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a. Kroz veliki **okrugli stol** koji je okupio predstavnike agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regiona ovogodišnji „Dani kvaliteta“ poseban fokus stavljaju i na regionalnu suradnju.

Prvi dan manifestacije više od 150 učesnika imalo priliku da kroz **interaktivnu radionicu** usvoji znanja i vještine koje će pomoći koordinatoru kvaliteta u toku procesa uspostavljanja i održavanja sistema kvaliteta te da bolje shvate svoje ulogu i zadatke. Ovo je prilika da se i ojača i učvrsti komunikacija koordinatora kvaliteta sa Agencijom. Pripremili smo radionicu za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta kako bi podržali da što bolje i učinkovitije obavljaju svoje zadatke u skladu sa zakonskim okvirima i očekivanjima menadžmenta i zaposlenika zdravstvene ustanove, pacijenata, javnosti i naravno AKAZ-a.

Drugi dan je bio više **revijalnog karaktera**, dan kada su se polaznicima radionica pridružili brojni gosti, njihoko 150, među kojima i direktori zdravstvenih ustanova kao jedni od najvažnijih čimbenika u procesu poboljšanja kvaliteta zdravstvenih usluga. Pozvali smo i partnere iz UN agencija i druge organizacije te goste: ministarstva zdravstva, zavoda za javno zdravstvo i zdravstveno osiguranje kako bi im prezentirali relizaciju naših aktivnosti u 2016. godini i naša planove za naredni period. Ovo je također, sjajna prilika da se bolje upoznamo i učvrstimo našu suradnju kao i prilika da se dodijele priznanja i zahvala zaslužnim institucijama i pojedincima za proteklu godinu.

Ovogodišnji “Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH” su i u znaku regionalne saradnje s obzirom da je jedan od centralnih događaja i veliki okrugli stol na kojem će se okupiti predstavnici agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regiona kako bi razgovarali o ostvarenim rezultatima i izazovima koji stoje pred agencijama u regionu.

### **Zaključci sa obuke za koordinateure kvaliteta**

- Pokrenuti inicijativu za promjenu Zakona u smislu **redefinisanja uloge Komisije** za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti u smislu razgraničenja poslova Komisije i stručne službe, kao i uvođenja obaveze uspostave stručne službe/stručnih radnika (u zavisnosti od veličine) za bavljenje poslovima poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama.
- Kroz promjenu Zakona ili poseban pravilnik Federalnog ministra utvrditi **obavezu edukacije** za radnike koji se bave poslovima poboljšanja kvaliteta i sigurnosti (koordinator, stručna lica u službi)
- Obezbjediti u sopstvenim sredinama da koordinator kvaliteta i ostali radnici, koji se bave pitanjima kvaliteta, imaju potrebna znanja o organizaciji, **stručna znanja i komunikacijske vještine** odgovarajućeg nivoa, da bi projekat približili zaposlenim, posebno rukovodnom osoblju svih nivoa, i od njih dobili potrebnu pomoć i podršku, kao i da bi ostalim radnicima pružili potrebnu pomoć.
- Prepoznat **problem finansiranja** uspostave sistema, održavanja i razvoja sistema (stručna služba, edukacije, sredstva za obezbjeđenje pojedinih kriterija ambijenta i sl.) zahtijeva dodatni angažman na iznalaženju sredstava. Dat je prijedlog da se razmotri uključivanje lokalne zajednice u finansiranje.
- U što kraćem roku pristupiti **reviziji standarda** za domove zdravlja i bolnice, imajući u vidu protek vremena od izrade, kao i neprimjenjivost pojedinih kriterija u našim uslovima. Posebno sagledati i problem previsoko postavljenih zahtjeva u našim uslovima, poredeći to sa zemljama u okruženju.
- Prihvataju se **zaključci sa održane napredne obuke za facilitatore** i isti treba da posluže za unapređenje odnosa facilitatora i koordinatora kvaliteta.
- Dati **prijedlog zavodima zdravstvenog osiguranja da se izvrši povezivanje indikatora kvaliteta** koje utvrđuje AKAZ i praćenje koje se ostvaruje na taj način sa indikatorima koje prate zavodi za javno zdravstvo i zavodi zdravstvenog osiguranja, radi uključivanja u ugovore koji se zaključuju sa zdravstvenim ustanovama.
- Obzirom da je većina zdravstvenih ustanova uvela i prati indikatore kvaliteta, od strane AKAZ **obezbijediti podatke o optimalnim vrijednostima**, da bi te vrijednosti bile osnova za planove poboljšanja i alokaciju resursa. Ako ih ne možemo dobiti iz vanjskih izvora (problem plaćanja agencijama koje obezbjeđuju operacione definicije i podatke za poređenje), definisati optimalne vrijednosti na nivou F BiH.

### **Zaključci sa obuke za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta**

- Primjenom posebnog pravilnika o **kontinuiranoj edukaciji**, definisati obavezu kontinuirane profesionalne edukacije za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta jednom godišnje u okviru seminara i/ili radionica, na kojoj će ovlašteni ocjenjivači biti

upoznati o novim standardima i novoj zakonskoj regulativi u vezi sa kvalitetom u zdravstvu.

- Potrebno je zauzeti **zajednički stav** po eventualno nejasnim kriterijima, i uskladiti njihovo tumačenje, te voditi računa da se postojeći standardi moraju poštovati dok ne dođe do njihove revizije. Zatim, da se u problemima sa tumačenjem standarda treba konsultovati sa facilitatorom ustanove ako postoji; (ako ustanova nije imala angažovanog facilitatora onda sa Agencijom), te ukazati Agenciji na standarde koje treba korigovati.
- Predloženo je i usvojeno da se nastavi sa **dodatnom edukacijom vanjskih ocjenjivača**, prije pregleda velikih ustanova ili lanca apoteka, na kojoj će se ocjenjivači prisjetiti znanja i vještina u pisanju izvještaja, a što olakšava Agenciji pripremu materijala za Komisiju za sertifikaciju / akreditaciju što je rezultiralo pozitivno u prethodnom periodu.
- Dati su **prijedlozi u vezi sa rokovima slanja izvještaja** (op. Pošto je Agencija vezana terminom održavanja za sastanke komisije, i upravnog odbora, dogovoreno je da će se, kad god je to moguće, ispoštovati rokovi od 15 dana za slanje izvještaja vanjskih ocjenjivača prema Agenciji) .
- Prilikom održavanja sastanka komisije, usvojen je prijedlog da se omogući **razgovor sa vođom tima** – kod pregleda većih zdravstvenih ustanova, koji daje pojašnjenja, objedinjuje i pravi završni izvještaj vanjske ocjene. Nadalje, usvojen je i prijedlog da članovi komisije periodično daju primjedbe i sugestije za ocjenjivače.
- Podržano je **širenje mreže vanjskih ocjenjivača** i njihova međusobna komunikacija i razmjena iskustava te su dati prijedlozi da je potrebno održati dodatnu radionicu ili okrugli sto za diskusiju i preporuke vanjskih ocjenjivača, koji bi trebali usvojiti način rada u okviru kojega koriste iskustva iz drugih ustanova kako bi ih prosljedili koordinatorima i facilitatorima zdravstvenih ustanova, vođeni iskustvom u tom prethodnom ocjenjivanju. Istaknut je vrlo važan kontakt facilitator - ocjenjivač.
- U toku vanjske ocjene, potrebno je dati **značaj neformalnim razgovorima s pacijentima**.
- Usvojen je prijedlog da na slijedećim danima kvaliteta budu **odvojene sekcije vanjskih ocjenjivača** ( ocjenjivači za : bolnice, apoteke, domove zdravlja....) i da to bude jedan dio obuke, a drugi dio obuke, da se odvija u plenumu.
- Dat je prijedlog da Agencija organizira **posebnu edukaciju za menadžment** na temu „Uloga i značaj vanjskog ocjenjivača za ustanovu u kojoj radi“, kako bi se istakao značaj i benefit prisustva vanjskog ocjenjivača u matičnoj ustanovi.
- Obzirom da je uslov za odabir vanjskog ocjenjivača koji se tiče radnog iskustva smanjen na 7 godina, napomenuto je da je **konkurs trajno otvoren**, i da su prijave za isti dobrodošle.

### **Okrugli stol na temu “Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu**

U sklopu „Dana kvaliteta u zdravstvu FBiH“ u organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) održan je veliki **okrugli stol** na temu „**Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu**“. Okrugli stol u Sarajevu okupio je predstavnike agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regiona koji su na jednom mjestu predložili još bolje moguće načine saradnje kao i unapređenja saradnje kolegica i kolega iz regiona u cilju jačanja i boljeg pozicioniranja ovih agencija u sistemima zdravstvene zaštite.

Na okruglom stolu o svemu navedenom su razgovarali direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu **FBiH** (AKAZ) i domaćin okruglog stola Ahmed Novo, dr. Siniša Stević direktor Agencije za sertifikaciju, kvalitet i akreditaciju u **Republici Srpskoj** (ASKVA), Nina Bončić Mijatović, ravnateljica Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi u **Republici Hrvatskoj**, Vlado Davkovski iz Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova **Srbije** (AZUS), te Zoran Riđanović, jedan od pionira na ovim prostorima kada govorimo o akreditaciji i poboljšanju kvaliteta, utemeljitelj i prvi direktor AKAZ-a. Direktorica Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova u **Makedoniji** Elizabeta Zisovska bila je spriječena, ali je potpisala zajedničku izjavu i uputila riječi podrške koje su pročitane na okruglom stolu.

Nakon okruglog stola na kojem su, uz potvrđivanje odlične saradnje, razmijenjene ideje i pozitivne prakse, svi prisutni potpisali su zajedničku Izjavu u kojoj su, između ostalog, izrazili spremnost za učestvovanje u svim projektima iz dogovorenih izvora finansiranja a koji se tiču razmjene kadrova, učešća u komisijama ili sličnim stručnim tijelima prilikom rada na zajedničkim projektima koji se odnose na uspostavu, podizanje i razvoj sistema kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu.

Izvanredna prilika gostovanja predstavnika agencija iz regiona koji su učestvovali na okruglom stolu održanom u okviru manifestacije Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2016, na temu Kako dalje?, iskorištena je na način video zabilješke u formatu emisije od 45 minuta. Nakon tehničke obrade materijala, u prilici smo objaviti poveznicu sa našeg **youtube kanala** na kojoj možete pristupiti snimku. Za marketinške i propagandne svrhe, dodatno su izlučeni video klipovi koje takođe donosimo na ovom mjestu. Link na youtube kanal AKAZ-a gdje su postavljene snimljene materijali:

(<https://www.youtube.com/channel/UCGHTaNzNFzpBnwmwINoaf1w> ).

### **Dodjelom priznanja završeni "Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH"**

**Dodjelom priznanja i pohvala** zaslužnim institucijama i pojedincima za proteklu godinu, te akreditacija i sertifikacija zdravstvenim ustanovama završeni su četvrti "Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH" koji su u organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) okupili više od 300 stručnjaka iz zdravstva i oblasti kvaliteta u zdravstvu.

Priznanje „**Šampion kvaliteta**“ za ovu godinu pripalo je mr. sc. med. dr. Enisu Hasanoviću iz JU Zavod za zaštitu žena i materinstva KS i dugogodišnjem saradniku AKAZ-a. Priznanje se dodjeljuje za doprinos u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u FBiH.

**Priznanje za izvrsnost** u kategoriji „**Menadžer ustanove**“ dobili su dr.sc.med.Snježana Balta, direktorica Zavoda za javno zdravstvo KS i dr. Enes Tokić, direktor JZU Banja lldža Gradačac. U kategoriji „**Vanjski ocjenjivač**“ priznanja za izvrsnost su dobili dr. Samira Srabović, specijalistica porodične medicine iz DZ Tuzla i mr.ph. Anela Galić, direktorica JU Ljekarne/apoteke u Vitezu, dok je u kategoriji „**Koordinator kvaliteta**“ priznanje dobila Gildžana Bećirović, koordinatorica kvaliteta u DZ Doboj-Istok. U kategoriji „**Facilitator**“ priznanja za izvrsnost dodijeljena su Almiru Kovačeviću, koordinatoru kvaliteta u Kantonalnoj bolnici Bihać i Spomenki Omanović iz Službe za kvalitet u DZ Tuzla. U kategoriji „**Junior**“

**izvrsnosti**“ priznanja su dobili Fahrudin Kevrić, koordinator kvaliteta u DZ Čelić i Suada Sofić iz CMZ Novi Grad Sarajevo.

**Priznanje za životno djelo** ove godine dodijeljeno je prof. dr. Muharemu Zildžiću, članu Akademije medicinskih nauka u BiH, redovnom profesoru Medicinskog fakulteta u Tuzli, specijalisti interne medicine, gastroenterologu i porodičnom ljekaru koji se, uz mnogobrojne aktivnosti, posvetio i uvođenju sistema kvaliteta u zdravstvene ustanove BiH.

Drugi dan manifestacije “Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH” obilježile su i dodjele akreditacija i sertifikacija zdravstvenim ustanovama koje su dobili: Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo, Banja Iliđa Gradačac, CMZ DZ Živinice i CMZ DZ Goražde, JU Ljekarne Vitez, PZU Apoteke Eurofarm-EDAL, Nova, Linea, M i JU Gradačac kao i DTPS centar KCUS-a.

Pohvale i priznanja dodijeljeni su federalnom ministarstvu zdravstva Vjekoslavu Mandiću te Snježani Bodnaruk, Goranu Čerkezu i Vildani Doder iz Federalnog ministarstva zdravstva, te mr.sc.dr. Siniši Steviću, direktoru Agencije za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite u RS (ASKVA), te Nerminu Suljkanoviću iz Doma zdravlja Doboj Istok, Muhamedu Mahmud Ali - osnivaču i vlasniku Apoteke Ibn Sina, Vesni Hadžiosmanović sa KCUS-a, te Emini Osmanagić, direktorici Asocijacije XY.

„Kada vam se na trenutak učini da ostajete bez energije korisno se družiti sa sličnim sebi koji su kao i vi nekoliko puta prošli faze razvoja, uspona i padova, zato što onda možemo zajedno rasti jer čovjeka snažno motivira i vjera vaših kolega da možete. Hvala vam svima na učešću“, kazao je na kraju manifestacije dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a.

### **Analiza evaluacionog lista za obuku (ELZO)**

Analiza evaluacionog lista za obuku (**ELZO**), koji je bio podijeljen učesnicima na **Danima kvaliteta**, pokazuje izuzetno visok stepen zbirne ocjene od preko **88%** - u kategorijama: organizacija, sadržaj, aktualnost i proizašla korist od obuke; kompetentnost i didaktičke sposobnosti predavača; okrugli sto i strukovna važnost i potreba održavanja cjelokupnog dvodnevnog programa.

**ELZO**, koji je svaki učesnik obuke dobio prilikom dolaska na *Dane kvaliteta*, popunjava se anonimno i predstavlja objektivno viđenje i ocjenu pojedine obuke, i samog skupa. Ovaj anketni list je vrlo koristan alat putem kojeg se može dobiti *feed back* i relevantne informacije kako bi se, u budućnosti, moglo poboljšati performanse, i ispraviti eventualne nedostatke.

S obzirom na broj registriranih učesnika – **287**, od čega je polaznika obuke bilo ukupno **192** (**128** koordinatora; **64** vanjska ocjenjivača) može se reći da se radi o reprezentativnom uzorku za ovaj tip analize. U pogledu ispunjenosti uslova teritorijalne zastupljenosti tj. teritorijalnog načela, učesnici i posjetitelji su predstavljali sve kantone/županije. Što se pak tiče nivoa zdravstvene zaštite, skup su posjetili i učestvovali – **21** djelatnik/predstavnik iz **3** klinička centra; **24** djelatnika/predstavnika iz **14** bolnica; **139** djelatnika/predstavnika iz **57** domova zdravlja; **30** djelatnika/predstavnika iz **16** apoteka; **33** djelatnika/predstavnika iz

zavoda za zdravstvenu zaštitu iz 7 kantona, i 2 federalna zavoda, te 5 djelatnika/prestavnika iz 3 zavoda zdravstvenog osiguranja.

Komentari ELZO-a:

*„Moja očekivanja su ispunjena, vrlo korisno...,*

*„Teme vrlo korisne za rad.“*

*„Ponoviti isto sljedeće godine. Hvala!“*

*„Što više edukacije i kontrole. Svaka čast...“*

*„Veća podrška koordinadorima preko menadžmenta ustanove, koordinador nije osoba koja preuzima funkciju direktora, kako neki to doživljavaju.“*

*„Smatram da je potrebno razdvojiti obuke za apoteke i domove zdravlja, iako su zdravstvene ustanove, ipak su različite, odnosno - dosta standarda je specifično. Dio obuke može biti zajednički, ali neke konkretnije obuke moraju biti razdvojene.“*

*„Sve ovo će pomoći da cijela BiH bude zdravstveno kvalitetna, po mjeri čovjeka.“*

Sugestije da obuka za koordinatore i vanjske ocjenjivače, u budućnosti, treba biti po sekcijama, odnosno, ravnomjerno sadržajno raspoređena obzirom na nivo zdravstvene zaštite i oblik zdravstvene ustanove, koja se čula od pozornih predstavnika nekih od renomiranih ustanova, uzeta je kao jasna uputa koja zaslužuje punu pažnju. Stoga je već započeta razrada principa obuke koja će se odvijati na način pohađanja zajedničkog, i posebnog dijela, namijenjenog koordinadorima i vanjskim ocjenjivačkim pojedinih vrsta zdravstvenih ustanova različitog nivoa i oblika.

Osim jako visokih ocjena za organizaciju i provedbu skupa, učesnici, polaznici obuke za koordinatore, i obuke za vanjske ocjenjivače, objedinili su svoja razmišljanja i razmatranja koja su proizašla iz procesa u set zaključaka i sugestija.

### **Iz obraćanja doc.dr. Ahmed Nove učesnicima nakon održanog seminara**

Dragi i poštovani učesnici i gosti netom završene manifestacije Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2016.

Želim svima vama zahvaliti na posjeti, i zahvaliti vam što ste, upravo vi, vašim brojnim odzivom i aktivnim učešćem omogućili da ovogodišnji Dani kvaliteta proteknu u potpunosti u skladu s planiranim programom i, kao potpuni i neupitni - uspjeh.

Zadovoljni smo, na isteku ove radne godine svime postignutim, i činjenicom da smo to sve učinili zajedno, sarađujući pri tom, i pomažući jedni drugima. Također smo zadovoljni jer smo sve postignuto zorno iskazali na protekloj manifestaciji. To je bila prilika da se prisjetimo uloženog truda i da nagradimo odgovorne i zaslužne pojedince i ustanove.

Dane kvaliteta posjetilo je oko tri stotine zdravstvenih radnika iz svih krajeva Federacije BiH i iz zdravstvenih ustanova primarne, sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite. Koordinatori, ovlašteni ocjenivači, direktori i djelatnici ministarstava, zaposlenici zavoda zdravstvenog osiguranja i zavoda za javno zdravstvo - svi su se odazvali našem pozivu.

Iako je kraj kalendarske godine vrijeme kada se tradicionalno organizira veliki broj zbivanja i stručnih okupljanja, samo je mali broj dužnosnika imao već ranije preuzete obaveze pa nije bio u mogućnosti posjetiti naš skup. Međutim, svi oni su nas o tome blagovremeno obavijestili, i imenovali osobe koje su ih zamijenile i, u njihovo ime, bili sudionici pomenutog događaja.

Ove godine, posjetili su nas i predstavnici sličnih agencija iz regiona, i bili aktivni učesnici programa te tako i sami umnogome doprinijeli krajnjem uspješnom rezultatu Dana kvaliteta. Obavezan sam pomenuti direktoricu hrvatske agencije g.-đu Ninu Bončić-Mijatović, zatim mog osobnog prijatelja - direktora srpske agencije, Vladu Arsenovića, ali i mog drugog prijatelja iz banjalučke, sestrinske agencije – Sinišu Stevića, sa kojim dijelim mnoge trenutke zajedničkih obaveza i poslova kako na domaćem, tako i na inostranom planu. Drage moje kolege – veliko Vam hvala!

Na poslijetku, kao direktoru AKAZ-a, dužnost mi je pomenuti one, (iako u ovom tekstu posljednje na broju, ali zato ništa manje važne), koje smo zaobišli prilikom dodjele prizanja i zahvala. Ali ne slučajno. Nego zato što nisu bili u mogućnosti primiti zahvale i priznanja. Naime, to su oni koji su i tada bili zauzeti izvršavanjem radnih zadataka i tekućih obaveza. To su zaposlenici AKAZ-a.

Bez njihovog zalaganja, i truda koji prevazilazi redovne okvire poslovanja, odgovorno tvrdim, ovaj skup ne bi bilo moguće organizirati, pripremiti i izvesti. I to sa odlikom! Oni su malo vidljivi dio naše agencije, i točkići koji pomiču cijeli aparat. Bravo akazovci – čista petica!

Iskreno se nadam da ste svi vi koji ste nas posjetili imali koristi od Dana kvaliteta; imali priliku da se međusobno bolje upoznate; i priliku da se, van programa, opustite i zabavite. Na našoj stranici vam donosimo mnoštvo fotografija koje će nas na to podsjetiti.

Vaše zadovoljstvo je podstrek, ali i obaveza, da u budućnosti radimo još i bolje.

*Prilog:*

[7.1.1 Izvještaj sa Četvrtog stručnog seminara za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH](#)

[7.1.2 Izvještaj sa Četvrtog stručnog seminara za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta u Federaciji BiH](#)

[7.1.3 Lista učesnika](#)

[7.1.4 Program „Dani kvaliteta“](#)

## **7.2. Priručnici za koordinate kvaliteta**

### **Klinički putevi**

Klinički put je dokument koji istovremeno opisuje uobičajeni način pružanja multidisciplinarnog kliničkog tretmana određenom tipu pacijenta i služi za evidentiranje stvarno pruženih usluga tokom jedne faze zdravstvene zaštite. Klinički put je isto tako i eksplicitna izjava o ciljevima i ključnim elementima zdravstvene zaštite utemeljene na dokazima, najboljoj praksi i očekivanjima pacijenata. Klinički put omogućava i evidentiranje odstupanja od standardne metode u svrhu kontinuirane ocjene i unapređenja metode liječenja.

Za razliku od industrije klinički putevi su specifični i u zdravstvenom sistemu imaju za cilj da u procesu pružanja zdravstvene zaštite determiniraju najbolju praksu, definiraju standarde i međusobne odnose u procesu pružanja zdravstvene zaštite. Također, mogu da posao oko prikupljanja podataka učine manje kompliciranim, te da utiču pozitivno na zadovoljstvo pacijenata. Jedan od ključnih ciljeva je da klinički putevi pomognu zdravstvenim radnicima kako bi oni prakticirali najbolju, najefikasniju i istovremeno i finansijski najisplativiju medicinsku praksu, pogotovo u uvjetima kada imamo nepotrebne varijacije koje su najveći neprijatelj kvaliteta zdravstvene zaštite. Da bi se primijenila najbolja praksa potrebno je definirati i standarde za očekivanu dužinu boravka u bolnici i korištenje laboratorijskih pretraga i testova i tretmana. Rad na razvoju kliničkog puta može pomoći i u preispitivanju međusobnih odnosa između različitih stadija u procesu pružanja zdravstvene zaštite kako bi se pronašao način za bolju koordinaciju ili skratilo vrijeme za neke procedure itd.

Ovaj dokument služi i kao zajednički plan za svo involirano osoblje kako bi oni mogli razumjeti svoju ulogu u tom procesu, ali i uloge drugih, odnosno pomaže u koordiniranju procesa zdravstvene zaštite koordiniranjem uloga i rasporeda aktivnosti multidisciplinarnog tima, pacijenata i njihovih porodica. Priručnik za razvoj i primjenu kliničkih puteva je postavljen na web stranicu AKAZ-a:

[http://www.akaz.ba/Klinicki\\_put/Dokumenti/Prirucnik\\_razvoj\\_primjenu\\_klinickih\\_puteva.pdf](http://www.akaz.ba/Klinicki_put/Dokumenti/Prirucnik_razvoj_primjenu_klinickih_puteva.pdf)

### **Klinička revizija**

Klinička revizija je tehnika koja se koristi za održavanje i poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite i usluga koju pruža zdravstveni profesionalac ili organizacija u cjelini. To je metoda koju koriste zdravstveni radnici da procijene, evaluiraju i poboljšaju zdravstvenu zaštitu pacijenata na sistematičan način te da unaprijede liječenje pacijenata i njihov kvalitet života.

Klinička revizija je vrlo praktičan alat za poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite i vrlo efikasan način za prikupljanje dokaza u vezi sa kliničkim radom. Ovaj instrument za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite treba biti integralni dio kliničke prakse i kao takav je moćno oruđe za pozitivne promjene koje rezultiraju poboljšanom praksom i rezultatima liječenja. Klinička revizija je i način da zdravstveni profesionalac demonstrira sebi i drugima da pruža dobre usluge u skladu sa svojim zaduženjima i odgovornostima i da bolje upozna ustanovu u kojoj radi te da naprave poboljšanja.

Klinička revizija nije nažalost sastavni dio dodiplomske edukacije u Federaciji Bosne i Hercegovine i većina zdravstvenih djelatnika nije upoznata s metodologijom i primjenom ovog efikasnog instrumenta u svakodnevnoj praksi. To je vjerovatno razlog zbog čega se klinička revizija redovno ne sprovodi u zdravstvenim ustanovama i pored toga što je i obaveza u smislu ispunjenja zahtjeva iz akreditacijskih i sertifikacijskih standarda. Ovaj priručnik je doprinos AKAZ-a u cilju pomoći zdravstvenim profesionalcima da rad na kliničkoj reviziji postane dio njihovih svakodnevnih aktivnosti. Priručnik za kliničku reviziju je postavljen na web stranicu AKAZ-a:

[http://www.akaz.ba/Publikacije/Dokumenti/prirucnici/AN\\_Prirucnik\\_Klinicka\\_Revizija.pdf](http://www.akaz.ba/Publikacije/Dokumenti/prirucnici/AN_Prirucnik_Klinicka_Revizija.pdf)



### 7.3. Vijesti i obavještenja na web stranici AKAZ-a u 2016. godini

Potreba ažurnog i preciznog informiranja korisnika usluga i posjetilaca oficijelne stranice ustanove ili preduzeća, u današnje vrijeme, nije uopće upitna, već predstavlja standard dobre komunikacije i otvorenog kanala protoka podataka.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, obavlja ovu djelatnost trudeći se da adekvatno pruži dostatan broj informacija kako bi se obezbijedilo načelo transparentnosti u radu, ali i postigla svrha komunikacijskog alata. Na našoj stranici smo, u protekloj godini, od 04.01. do, zaključno - 29.12., objavili ukupno 142 napisa raznog sadržaja – od vijesti o aktivnostima, do obavještenja za specifične grupe korisnika naših usluga, ili saradnike AKAZ-a.

Poseban dio vijesti i obavještenja predstavljaju grafički uradci i foto-materijal koji je najčešće linkovan kao prilog tekstovima. Na taj način omogućen je uvid, i поближе vizualno informiranje o detaljima o kojima donosimo napiše.

Frekvencija kojom osvježavamo našu stranicu ovisi o intenzitetu i važnosti zbivanja i pojedinih događaja. (NB. Dani kvaliteta su bili razlog da je na stranici AKAZ-a, u decembru, bilo objavljeno ukupno 20 napisa, za razliku od prosjeka od 12 mjesečnih napisa.) Zasigurno nije moguće održati predvidiv broj tokom cijele godine ali smatramo da je postignut optimum što se tiče kvantitativno-kvalitativnog odnosa a u cilju prilagođenom pravnoj i institucionalnoj prirodi agencije.

Broj upisa na stranici po mjesecima: jan. – 06; feb. – 12; mar. – 08; apr. – 13; maj. – 12;

Jun. – 08; jul. – 10; aug. – 08; sept. – 10; okt. – 17; nov. – 18; dec. – 20.

Iz priloženog pregleda broja upisa na stranici po mjesecima je uočljivo da u ljetnim mjesecima nije bilo razlike u frekvenciji objavljenih vijesti i obavještenja. Za uspješno korištenje informativnog prostora vodilo se računa i o dužini tekstova kao i rasporedu vijesti u radnom kalendaru i shemi aktivnosti.

Osim objava na web stranici, AKAZ održava i stranice na društvenim mrežama gdje prenosimo iste napise ali sa mogućnostima intervencija čitalačke publike.

Tabela 4. Pregled vijesti sa web site-a AKAZ-a za 2016. godinu

Br.	Naslov vijesti	Datum
1.	Usvojen plan i program rada Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH za 2017. godinu	29.12.2016.
2.	Posljednje vanjske ocjene u 2016. godini	28.12.2016.
3.	Interes javnosti za kvalitet u zdravstvu tema u medijima i nakon Dana kvaliteta, Šampion kvaliteta dr. Hasanović na TVSA, direktor Novo na RBHT1	26.12.2016
4.	Na kraju kalendarske godine, ocjenjivači AKAZ-a u zdravstvenim ustanovama TK, i apotekama „Al-Hana“	23.12.2016.
5.	Dodjela zahvalnice ministru Doc. Dr. Vjekoslav Mandiću	22.12.2016
6.	DANI KVALITETA U ZDRAVSTVU U FBiH, PO OCJENI UČESNIKA, JEDNA OD PONAJBOLJE ORGANIZOVANIH MANIFESTACIJA ELZO: „Najbolje organizovani zdravstveni stručni skup!“	21.12.2016

7.	Reakcija u medijima u povodu održavanja manifestacije „Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2016.“	20.12.2016
8.	Dani kvaliteta - Post festum	19.12.2016.
9.	Okrugli stol na temu “Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu”	19.12.2016
10.	Dodjelom priznanja završeni "Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH"	16.12.2016.
11.	Više od 300 stručnjaka iz zdravstva i oblasti kvaliteta u zdravstvu na dvodnevnoj manifestaciji	15.12.2016
12.	DANI KVALITETA U ZDRAVSTVU 15. i 16. DECEMBRA Regionalnom saradnjom i stručnim obukama do još boljeg sistema kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu	14.12.2016.
13.	-1! Sutra - DANI KVALITETA '16.	14.12.2016.
14.	- 2 do Dana kvaliteta! Poster – Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2016.	13.12.2016
15.	JACANJE REGIONALNE SARADNJE: “Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH” 15. i 16. decembra okupljaju i predstavnike agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regije oko zajedničkog cilja	12.12.2016.
16.	Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH 2016. Četvrti stručni seminar za koordinateure kvaliteta i zdravstvene menadžere u Federaciji BiH	12.12.2016
17.	Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje Radionica II Vitez, 05.-08. decembar 2016. godine	06.12.2016.
18.	U Zenici održan 7. simpozij magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine	05.12.2016
19.	Edukacija iz zdravstvenog menadžmenta - SHCE 3	02.12.2016.
20.	Dodjela certifikata za edukaciju (12 općih modula) za zaposlenike opće bolnice „Prim.dr. Abdulah Nakaš“	01.12.2016
21.	Razmatrana certifikacija četiri apoteke, certifikacija i akreditacija zavoda za javno zdravstvo, dva centra za mentalno zdravlje i centra za fizikalnu medicinu	30.11.2016.
22.	U domu zdravlja Zenica održana edukacija za doktore i medicinske sestre PAT program	29.11.2016.
23.	Dodjela certifikata za timove porodične medicine Doma zdravlja Doboj – Istok	28.11.2016.
24.	Okončana vanjska ocjena zdravstvenih ustanova u Goraždu, Gradačcu, Sarajevu i Živinicama	24.11.2016.
25.	Bilbord pred bolnicom „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ Pacijent u fokusu interesa u procesu akreditacije opće bolnice	22.11.2016.
26.	Sarajevo, posljednja u nizu predviđenih prezentacija brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“	22.11.2016
27.	Danas i sutra, 12 ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta u 6 zdravstvenih ustanova	21.11.2016
28.	Procjena novih tehnologija u zdravstvu Treći Euroazijski regionalni forum Izmir (Turska) 17. i 18.12.2016.	18.11.2016.
29.	Radionica - Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje (CMZ), hotel „Zenica“, 14.-15. novembar 2016.	18.11.2016
30.	Saradnja u regionu Potpisan Memorandum o razumijevanju i saradnji između AZUS i AKAZ-a	16.11.2016
31.	Prezentacija brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“ održana u Doboju	16.11.2016

32.	Održano predavanje iz prvog modula:"Kvalitet u zdravstvu", sa prvog nivoa KPE (SHCE 1)	11.11.2016.
33.	Okrugli stol na temu „Stavovi, pristup i komunikacija sa osobama sa invaliditetom u zdravstvu – jednake šanse“	09.11.2016.
34.	Sertifikacija Javne ustanove „Ljekarna/Apoteka“ Vitez	07.11.2016.
35.	Nacrt standarda za apoteke 2016.	07.11.2016
36.	Sertifikati za 65 timova porodične medicine JU Dom zdravlja KS	05.11.2016
37.	Prezentacija brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo" održana i u Tuzli	04.11.2016.
38.	Zaključci sa napredne obuke za facilitatore održane 25.10.2016.	02.11.2016.
39.	VAŽNO! OBAVJEŠTENJE ZA VANJSKE OCJENJIVAČE AKAZ-a	31.10.2016.
40.	Blizu 27 000 zdravstvenih radnika u FBiH brine o našem zdravlju	31.10.2016
41.	Prezentacije brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo".	28.10.2016
42.	Dodjela akreditacije DPST centru u Tuzli	28.10.2016.
43.	Akreditacija i sertifikacija za pet zdravstvenih ustanova	27.10.2016
44.	Posjeta Zavodu za transfuziologiju FBiH; Prezentacija kliničke vodilje za PPH; Upravno vijeća AKAZ-a donijelo odluke o akreditaciji i sertifikaciji za 5 zdravstvenih ustanova	26.10.2016.
45.	Održana napredna obuka za facilitatore	25.10.2016.
46.	Direktor AKAZ-a Doc. Dr. Ahmed Novo dodijelio akreditaciju Centru za mentalno zdravlje u Domu zdravlja Cazin	21.10.2016.
47.	OBAVIJEST O UPLATI ZA UČEŠĆE NA DANIMA KVALITETA U ZDRAVSTVU U FBiH	19.10.2016
48.	POZIV POKROVITELJIMA I SPONZORIMA	17.10.2016.
49.	Izašla iz štampe brošura „Na putu zdrave, sigurne i kvalitetne medicinske prakse“	14.10.2016.
50.	Direktor AKAZ-a na sastanku sa ministricom zdravstva Kantona Sarajevo gospođom Zilhom Ademaj	13.10.2016
51.	Vanjska ocjena Centra za rani rast i razvoj pri SOS dječija sela BiH Sarajevo	11.10.2016
52.	Posjeta direktora AKAZ-a, i rukovoditelja za edukaciju, Javnoj ustanovi „Kantonalna bolnica Zenica“, i dogovori sa vodstvom bolnice o ulasku u proces akreditacije	10.10.2016.
53.	Napredna obuka za facilitatore 25.10.2016. Poziv za prijavu na obuku za facilitatora u formi okruglog stola	07.10.2016.
54.	Sertifikacija Javne zdravstvene ustanove „Gradske apoteke“ Tuzla	04.10.2016.
55.	15. i 16. decembra, 2016. održava se prva obuka u skladu sa Pravilnikom o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinatore kvaliteta u oblasti sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, i akreditacije u zdravstvu	03.10.2016.
56.	Uspješno okončana dvodnevna obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a	30.09.2016
57.	POZIV ZA PRIJAVU! Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta 29. i 30. septembra 2016.	26.09.2016
58.	Obuka osoblja apoteke o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima	22.09.2016.
59.	Aktivnosti u vezi sa adaptacijom kliničke vodilje na temu postpartalnog krvarenja	22.09.2016
60.	Intersektorski dijalog o politikama: „Fiskalne i marketinške politike za jačanje kontrole upotrebe duhana u Bosni i Hercegovini“, Sarajevo, Bosna i Hercegovina (BiH), 20-21. septembra 2016.	20.09.2016.

61.	Pomoćnik direktora za kvalitet, Prim. dr. Milan Mioković, i članovi Odjela za sigurnost i kvalitet JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo, na sastanku u AKAZ-u	19.09.2016.
62.	POZIV ZA PRIJAVU! Osnovna obuka za farmaceute 22.09.	19.09.2016.
63.	Započinje program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu u Javnoj ustanovi Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo	15.09.2016.
64.	Novi standardi za apoteke	09.09.2016.
65.	Sertifikacija zdravstvenih ustanova apoteka u FBiH	05.09.2016.
66.	Usvojen Strateški plan AKAZ-a za 2016.-2020. godinu	31.08.2016.
67.	Upriličena primo-predaja tehničke pomoći AKAZ-u u okviru projekta jačanja zdravstvenog sektora Svjetske banke i Razvojne banke Vijeća Europe	30.08.2016.
68.	Započinje edukacija o uspostavljanju sistema sigurnosti i kvaliteta za Opću bolnicu „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ u Sarajevu	25.08.2016.
69.	Objavlivanje Pravilnika o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinate kvaliteta u oblasti sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, i akreditacije u zdravstvu u Službenim novinama Federacije Bosne i Hercegovine	22.08.2016.
70.	Obuka osoblja apoteka o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima	18.08.2016
71.	Uskoro nova verzija Standarda za domove zdravlja	17.08.2016
72.	Izveštaj sa Tematske sjednice Doma Naroda Parlamenta Federacije BiH o stanju u zdravstvu u Federaciji BiH	16.08.2016
73.	Ponedjeljak, 15. august - okončan kolektivni godišnji odmor u Agenciji za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine	15.08.2016
74.	Kolektivni godišnji odmor za zaposlenike AKAZ-a	22.07.2016
75.	Odobrena sertifikacija osam apoteka u Tuzlanskom kantonu i usvojen Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinate kvaliteta	21.07.2016.
76.	Usvojeni novi standardi za centre za mentalno zdravlje u FBiH	19.07.2016.
77.	Sertifikacija zdravstvenih ustanova apoteka u FBiH	15.07.2016.
78.	Sastanak sa novoimenovanim direktorom JUDZKS, Prim.dr. Fuadom Husićem	14.07.2016
79.	Dvadesetjedna zdravstvena ustanova iz Federacije Bosne i Hercegovine u procesu facilitacije	11.07.2016
80.	Predstavljena Informacija o stanju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine	04.07.2016
81.	Indikatori kvaliteta i sigurnosti za bolnice i domove zdravlja	04.07.2016.
82.	GODIŠNJICA POSTOJANJA WEB SITE AGENCIJE	01.07.2016
83.	Odluka o izdavanju akreditacija i sertifikacija	01.07.2016.
84.	Okrugli sto na temu: „Razmjena iskustava o provođenju procesa certifikacije u apotekama“	29.06.2016.
85.	Vanjska ocjena DPST centra pri klinici za infektivne bolesti KCUS	27.06.2016
86.	Tematska radionica - Sertifikacija apoteka u srednjobosanskom kantonu i FBiH	20.06.2016
87.	Edukacija iz zdravstvenog menadžmenta - SHCE 3	17.06.2016.
88.	Vanjski pregled DPST centra Zavoda za javno zdravstvo tuzlanskog kantona	15.06.2016.
89.	Završena edukacija za privatne zdravstvene ustanove/ordinacije, zavode, domove zdravlja	09.06.2016.
90.	Posjeta Srednjobosanskom kantonu	09.06.2016.

91.	Sertifikacija zdravstvenih ustanova apoteka u FBiH	01.06.2016
92.	Završena vanjska ocjena sedam timova porodične /obiteljske medicine iz DZ Doboj Istok	31.05.2016.
93.	Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom	27.05.2016.
94.	Dodijeljene su akreditacije za 17 timova porodične medicine JZU DZ Gračanica	27.05.2016.
95.	Nadzorni pregled JZU DZ Gračanica	26.05.2016.
96.	Sertifikacija 14 timova porodične /obiteljske medicine, 19 apoteka i akreditacija DPST centra ZZJZ Kantona Sarajevo	25.05.2016.
97.	Okrugli sto na temu „Izazovi u promociji prava, obaveza i odgovornosti pacijenata,,	20.05.2016.
98.	Održan VI Kongres Asocijacije laboratorijskih i sanitarnih zdravstvenih profesionalaca	20.05.2016.
99.	Vanjski pregled DPST centra J.U Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo	17.05.2016
100.	Sertificirano 197 timova timova porodične medicine u Kantonu Sarajevo	17.05.2016
101.	Posjeta direktora AKAZ-a Goraždu	13.05.2016.
102.	Završena obuka timova porodične medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo - educirano ukupno 597 zdravstvenih profesionalaca-	10.05.2016.
103.	LEAN u zdravstvenoj zaštiti - poboljšanje kvaliteta	04.05.2016.
104.	Suradnja u regionu – Održan radni sastanak predstavnika AKAZ-a i AAZ (Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnu skrb Republike Hrvatske)	29.04.2016.
105.	Unapređenje prava pacijenata Mreža Naše društvo	29.04.2016.
106.	Sertificirana 24 tima porodične medicine u JUDZKS	27.04.2016.
107.	Obuka osoblja apoteka o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima	26.04.2016.
108.	Edukacija "Kvalitet u zdravstvu", sa prvog nivoa KPE (SHCE 1)	22.04.2016.
109.	Vanjska ocjena 18 apoteka u Tuzli	20.04.2016.
110.	Završena vanjska ocjena 24 tima porodične /obiteljske medicine iz JUDZKS	12.04.2016.
111.	Obuka osoblja apoteka o procesu sertifikacije i sertifikacijskim standardima	08.04.2016.
112.	7. APRIL – SVJETSKI DAN ZDRAVLJA	07.04.2016.
113.	Sertifikacija zdravstvenih ustanova apoteka u FBiH	07.04.2016.
114.	Početak edukacije za privatne zdravstvene ustanove iz Kantona Sarajevo i Tuzla, zavode i domove zdravlja iz Visokog, Vareša i Bužima	06.04.2016
115.	Sertificirano 27 timova porodične medicine JUDZKS	05.04.2016
116.	Okrugli sto na temu „Hitna medicinska pomoć u HNŽ – stanje, mogućnosti i perspektive razvoja“	04.04.2016.
117.	Privatne zdravstvene ustanove/ordinacije iz Kantona Sarajevo i Tuzla započinju edukaciju u oblasti uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta	23.03.2016
118.	Stručna radionica na temu nezaraznih bolesti	18.03.2016
119.	Započinje edukacija za privatne zdravstvene ustanove/ordinacije/zavode iz Kantona Sarajevo i Tuzla	17.03.2016.
120.	Završena vanjska ocjena novih 27 timova porodične/obiteljske medicine iz JUDZKS	15.03.2016
121.	Dodijeljeni su sertifikati za 132 tima porodične medicine JUDZKS	14.03.2016
122.	Posjeta direktora AKAZ-a predsjedavajućoj Doma Naroda Parlamenta FBiH	04.03.2016.
123.	„Jačanje sestrinstva u Bosni i Hercegovini“	04.03.2016.
124.	Uštedama i štednjom ne smije biti ugrožen kvalitet zdravstvenih usluga!	02.03.2016.

	-Služba za odnose sa javnošću potpredsjednice Federacije BiH-	
125.	Sertificirana 33 tima porodične medicine i 4 apoteke i akreditiran DPST centar	25.02.2016.
126.	Standardi za kantonalne zavode javnog zdravstva	24.02.2016.
127.	Akreditacija DPST usluga u šest centara u FBiH	24.02.2016.
128.	Materia Socio Medica - Zabilježen Prvi Cochrane Simpozij u Bosni i Hercegovini -	18.02.2016.
129.	Vodič za pacijente (prava, obaveze i odgovornosti pacijenata) u UKC Tuzla	16.02.2016
130.	Direktor JU DZ Kantona Sarajevo posjetio AKAZ	15.02.2016
131.	Posjete AKAZ-a	15.02.2016
132.	Sertifikacija Javne zdravstvene ustanove Gradska apoteka Gračanica	11.02.2016.
133.	Započinje edukacija o uspostavljanju standarda sigurnosti za privatne zdravstvene ustanove u Federaciji BiH	08.02.2016.
134.	Obuka za osoblje apoteka	04.02.2016.
135.	Održano predavanje za specijalizante porodične medicine	03.02.2016.
136.	Završena vanjska ocjena novih 33 tima porodične /obiteljske medicine iz JUDZKS	03.02.2016
137.	Posjeta Našoj maloj klinici	28.01.2016.
138.	Obuka za osoblje apoteka o sertifikaciji i sertifikacijskim standardima	20.01.2016
139.	Vanjski pregled DPST centra u Tuzli	19.01.2016.
140.	International Nursing Review	18.01.2016.
141.	AKAZ POSTAO ČLAN ISQua-e	11.01.2016.
142.	Obavještenje za koordinate kvaliteta	04.01.2016.

## 8. Realizacija projekata u 2016. godini

AKAZ je u 2016. godini realizirao ili započeo realizaciju više projekata: „Projekt uspostavljanja sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite u JUDZKS“ sa Federalnim ministarstvom zdravstva, „Akreditacija centara za pružanje DPTS usluga“ sa Partnerstvom za zdravlje, „Projekt mentalno zdravlje u BiH“ sa SDC (Švicarska agencija za razvoj i suradnju), Razvoj Brošure za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom i prisutvo na per okruglih stolova u BiH u suradnji sa organizacijom MyRight, Revizija protokola za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST) na HIV, (Partnerstvo za zdravlje) i Razvoj/adaptacija kliničke vodilje za portpartalno krvarenje (UNFPA).

### 8.1. Uspostavljanja sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite u JUDZKS (Federalno ministarstvo zdravstva)

Projekt “Uspostava sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti” koji implementiraju Federalno ministarstvo zdravstva (FMZ), Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) te Javna ustanova dom zdravlja Kantona Sarajevo (JUDZKS) je pripreman u periodu avgust 2013. godina - juni 2014. godine. AKAZ je ugovor sa Federalnim ministarstvom zdravstva potpisao 14.07.2014. za period avgust 2014. do maj 2015. godine u kojem se AKAZ obavezao da će svi poslovi, aktivnosti i zadaci biti realizirani. Sa JUDZKS ugovor je potpisan istog dana i ovaj ugovor važi za isti period s napomenom da da je Projekt produžen do sredine 2016. godine.

AKAZ je dužan do kraja Ugovora korisniku usluga obaviti i isporučiti usluge kako slijedi:

- Program Obuke osoblja TPM u JU DZ KS (200 TPM);
- Program Obuke za obavljanje poslova unutrašnje i vanjske ocjene i facilitacije;
- Facilitaciju u timovima porodične medicine;
- Vanjsku ocjenu i sertifikaciju TPM koji za to ispunjavaju uslove, a FMZ kao platilac usluga je dužno platiti obavljene usluge prema isporučenim fakturama.

Broj raspoloživih TPM za obuku određuje korisnik usluga prema realnom stanju unutar cijele zdravstvene ustanove, a broj TPM spremnih za sertifikaciju određuje AKAZ prema rezultatima obuke, facilitacije i unutrašnje ocjene. U period oktobar 2014. godine – decembar 2015. godine, održane su sljedeće radionice sa ukupno **505** učesnika:

- Uvodna radionica za menadžment JUDZKS – 02.10.2014. (49 učesnika);
- Prva radionica za TPM, 22.-23.10.2014. (22 učesnika);
- Druga radionica za TPM, 29.-30.10.2014. (21 učesnik);
- Treća radionica za TPM, 05.-06.11.2014. (19 učesnika);

- Četvrta radionica za TPM, 12.-13.11.2014. (20 učesnika);
- Peta radionica za TPM, 19.-20.11.2014. (22 učesnika);
- Šesta radionica za TPM, 26.-27.11.2014. (22 učesnika);
- Sedma radionica za TPM, 03.-04.12.2014. (25 učesnika);
- Osma radionica za TPM, 10.-11.12.2014. (27 učesnika);
- Deveta radionica za TPM, 17.-18.12.2014. (20 učesnika);
- Deseta radionica za TPM, 24.-25.12.2014. (26 učesnika);
- Jedanaesta radionica za TPM, 24.-25.12.2014. (26 učesnika);
- Dvanaesta radionica za TPM, 07.-08.01.2015. (20 učesnika);
- Trinaesta radionica za TPM, 14.-15.01.2015. (20 učesnika);
- Četrnaesta radionica za TPM, 21.-22.01.2015. (20 učesnika);
- Petnaesta radionica za TPM, 28.-29.01.2015. (24 učesnika);
- Šesnaesta radionica za TPM, 04.-05.02.2015. (18 učesnika);
- Sedamnaesta radionica za TPM, 11.-12.02.2015. (24 učesnika);
- Osamnaesta radionica za TPM, 18.-19.02.2015. (22 učesnika);
- Devetnaesta radionica za TPM, 25.-26.12.2015. (24 učesnika);
- Dvadeseta radionica za TPM, 04.-05.03.2015. (21 učesnik);
- Dvadeset i prva radionica za TPM, 11.-12.03.2015. (15 učesnika);
- Dvadeset i druga radionica za TPM, 18.-19.03.2015. (24 učesnika);
- Dvadeset i treća radionica za TPM, 25.-26.12.2015. (21 učesnik);
- Dvadeset četvrta za TPM, 11.-12.11.2015. (45 učesnika);
- Dvadeset peta za TPM, 10.-11.05.2016. (21 učesnika).

U periodu od oktobra 2014. do maja 2016. godine realizirane su aktivnosti predviđene projektnim zadatkom koji se tiču obuke:

- za timove porodične/obiteljske medicine iz modula bazičnih procesa koju je pohađalo **592 zdravstvena profesionalaca**, odnosno ukupno **197 timova** porodične/obiteljske medicine iz JUDZKS (24 turnusa);
- menadžmenta – modul upravljački proces, kompletiralo je **49** zdravstvenih profesionalaca iz viših i nižih nivoa upravljačkih tijela JUDZKS;
- za vanjskog ocjenjivača – modul bazični procesi, uspješno je završilo **35** zdravstvenih profesionalaca;
- koordinatora kvaliteta i odjela za kvalitet u JUDZKS koja trajala je ukupno **67** radnih dana;
- za facilitatore iz modula bazičnih procesa pohađalo i uspješno završilo **32** zdravstvena profesionalaca,
- Edukacija za **50** zdravstvenih djelatnika iz DZ: Busovača, Goražde, Stolac, Tomislavgrad, Bužim, Grude i Livno.

U periodu od jula 2014. do juna 2016. godine obavljeno je:

- **186 facilitatorskih posjeta** ambulantama porodične/obiteljske medicine i Odjelu za sigurnost i kvalitet JUDZKS;



- **197 vanjskih ocjena** u svrhu sertifikacije ambulanti porodične/obiteljske medicine.

Uz podršku FMZ, AKAZ je, slijedom projekta „Jačanje zdravstvenog sektora – podkomponenta: Uspostava sistema sigurnosti u timovima porodične medicine“, izdala brošuru „Na putu zdrave, sigurne i kvalitetne medicinske prakse“ kao grafički prikaz projekta sertifikacije timova porodične medicine sprovedenog u JUDZKS. Brošura ima tridesetak stranica teksta i fotografija na kojima je prikazan rad u projektu, u vidu intervjua sa nekolicinom glavnih čimbenika i njihovim viđenjem osnovne suštine zdravstvene zaštite u dijelu koji se tiče TPM, kao i aspekta sertifikacije i sigurnosti u zdravstvu. Brošura je može pogledati ovdje: [http://www.akaz.ba/Korisni\\_dokumenti/AKAZ\\_Brosura\\_Web.pdf](http://www.akaz.ba/Korisni_dokumenti/AKAZ_Brosura_Web.pdf).

*Prilog:*

[8.1.1 Izvještaj](#).

## **8.2. Akreditacija centara za pružanje DPTS usluga (Partnerstvo za zdravlje)**

U decembru 2015. godine je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je potpisala ugovor sa Partnerstvom za zdravlje (Partnerships in Health) o projektu **Akreditacija DPTS usluga** u šest centara u FBiH.

Usluge dobrovoljnog, povjerljivog savjetovanja i testiranja na HIV i AIDS (DPST usluge) se vrše u cijeloj BiH. One se rade u svrhu smanjenja prenosa HIV infekcije kod ljudi sa pojačanim rizikom izlaganja virusu HIV-a (intravenska upotreba opojnih supstanci, promiskuitetno ponašanje, seksualni radnici/ce, itd.). Centri koji pružaju ove usluge se nalaze u sklopu domova zdravlja, bolnica, kliničkih centara te zavoda. DPST usluge vrše DPST savjetnici koji rade u timu, liječnik i medicinska sestra/tehničar.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je razvila i definisala akreditacijske standarde za pružanje DPST usluga, avgust 2014. godine. Akreditacijski standardi su javno objavljeni na AKAZ-ovoj web-stranici, a dobili su i pismenu saglasnost od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj 03-14-6513/14 , prof.dr. Rasmira Mesihovića. Za ove potrebe su napravljene i forme za samoocjenu koje će biti upotrebljivane pri samoocjeni i vanjskoj ocjeni DPST usluga.

Akreditacijskim standardima za pružanje DPST usluga u centara se želi postići da svi ti centri u BiH rade i pružaju usluge svojim korisnicima istim, zagaranovanim nivoom kvaliteta pri čemu se prije svega misli na sigurnost korisnika i osoblja u centrima.

U okviru novog projekta „Akreditacija DPTS usluga u šest centara u FBiH“ koji AKAZ realizira u suradnji sa sa Partnerships in Health/Partnerstva u zdravlju (PH) Agencija će pripremiti šest (6) centara za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje u periodu novembar 2015. godina do 30. juni 2016. godine u cilju akreditacije usluga tih centara. Ti centri su sljedeći:

1. DPST centar Sarajevo, UKC Sarajevo, Klinika za infektivne bolesti;
2. DPST centar ZZJZ, Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo;
3. DPST centar Mostar, Zavod za javno zdravstvo Federacije BiH;

4. DPST centar Mostar, Zavod za javno zdravstvo HNK MOSTAR;
5. DPST centar Tuzla, UKC Tuzla, Klinika za infektivne bolesti;
6. DPST centar Tuzla, Zavod za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona.

Kako bi pripremili centre za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje u cilju akreditacije usluga AKAZ će organizirati facilitatorske posjete. Facilitatori su obučeni suradnici Agencije koji imaju značajno iskustvo u ovoj oblasti i koji pomažu ustanovi, odnosno osoblje DPST centara da ispune zahtjeve iz akreditacijskih standarda i kriterija.

Iako je projektnim zadatkom predviđena samo jedna posjeta po centru rad facilitatora je kontinuiran sve do vanjske ocjene u svrhu akreditacije. Facilitatori trebaju olakšati zdravstvenim profesionalcima poimanje i svrhu uvođenja standarda, približiti im ustrojstvo samih standarda te pokazati načine kako zadovoljiti pojedine zahtjeve iz kriterija. Podrška sadržava osnovne koncepte kvaliteta, osnove koncepta standarda, same standarde te upute kako ispuniti pojedine zahtjeve kriterija (npr. pisanje politika i procedura), a prvi zadatak osoblja centara je da ispune obrazac samoocjene i na osnovu rezultata pripreme akcioni plan.

Kada samoocjena bude zadovoljavajuća (min. 70% ispunjenih standarda i kriterija) centar, odnosno ustanova šalje zahtjev AKAZ-u za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije koju će AKAZ realizirati do konca mjeseca juna 2016. godine. Vanjsku ocjenu će eventualno obaviti u paru ovlaštene ocjenjivač AKAZ-a koji se nalazi na listi ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta koju je usvojilo Upravno vijeće Agencije i jedan zdravstvenih profesionalac iz drugog DPST centra koji prošao obuku AKAZ u prethodnom projektu sa Partnerships in Health/Partnerstva u zdravlju (PH).

Svoje izvještaje o vanjskoj ocjeni ovlaštene ocjenjivači šalju AKAZ-u koji pripremi sastanak Komisije za akreditaciju koja daje prijedlog Upravnom vijeću AKAZ-a da dodijeli ili ne dodijeli akreditaciju aplikantu. Akreditacija se dodjeljuje ako je ispunjeno preko 80% zahtjeva iz standarda i kriterija. Ukoliko Upravno vijeće AKAZ-a donese odluku da se DPST centru dodijeli akreditacija za pružanje usluga dobrovoljnog, povjerljivog testiranja i savjetovanja AKAZ će pripremiti i uručiti odgovarajuće certifikate.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u sklopu projekta „ Akreditacija DPST usluga u šest centara u FBiH “ koji se realizira od novembra 2015. godine, u saradnji sa Partnerships in Health/Partnerstvo za zdravlje, obavila je vanjski pregled četiri DPST centra u FBiH o čemu su napravljeni izvještaji.

Prvi je pregledan DPST centar „Kabinet za AIDS i druge imunodeficitarne bolesti sa savjetovaništem“ pri Klinici za zarazne bolesti JZU Univerzitetski klinički centar Tuzla, dana 18.02.2016. godine . Vanjski ocjenjivači su bili Enes Šaćić i Vesna Topalović – Četković te je na osnovu njihovih izvještaja Komisija 19.02.2016.g. dala prijedlog Upravnom vijeću da se Centru da безусловna akreditacija na period od tri godine. Upravno vijeće 24.02.2016.g rješenjem br. **02-37-78-3/16**, dodjeljuje безусловnu akreditaciju na tri godine ovom centru sa 99 % ispunjenosti akreditacijskih kriterija.

Dana 17.05.2016. godine vanjski pregled DPST centra J.U Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo obavio je tim AKAZ-ovih vanjskih ocjenjivača u sastavu: dr. Senaida Marina Babić i dr. Zlatko Šantić , na osnovu čijih je izvještaja Komisija 23.05.2016. godine dala prijedlog Upravnom vijeću da se Centru da bezuslovna akreditacija na period od tri godine . Upravno vijeće 25.05.2016. godine rješenjem br. **02-37-193/16** , dodjeljuje bezuslovnu akreditaciju na tri godine.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je obavila vanjski pregled DPST centra pri klinici za infektivne bolesti KCUS dana 23.06.2016.g odine. Vanjski pregled centra obavio je tim AKAZ-ovih vanjskih ocjenjivača u sastavu: dr.sci.med.prim. Enes Šaćić, spec.epidemiolog i mr.ph Vildana Drljević,viši stručni saradnik za sertifikaciju zdravstvenih ustanova. Na osnovu izvještaja vanjskih ocjenjivača Komisija 27.06.2016. godine dala prijedlog Upravnom vijeću da se Centru da bezuslovna akreditacija na period od tri godine. Upravno vijeće 29.06.2016. godine rješenjem br. **02-37-239-1/16**, dodjeljuje bezuslovnu akreditaciju na tri godine ovom centru ocjenjenom kao najboljim centrom u FBiH.

Dana 14.06.2016. godine vanjski pregled, DPST centar – savjetovalište za HIV pri JU Zavodu za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona obavili su Enes Šaćić i Selma Lučkin, na osnovu čijih je izvještaja Komisija 27.06.2016. godine dala prijedlog Upravnom vijeću da se Centru da bezuslovna akreditacija na period od tri godine. Upravno vijeće 29.06.2016. godine rješenjem br. **02-37-239-2/16**, dodjeljuje bezuslovnu akreditaciju na tri godine.

*Prilog:*

[8.2.1 Izvještaj AKAZ-a za Partnerships in Health/Partnerstvo za zdravlje po ugovoru.](#)

### **8.3. Projekt mentalno zdravlje u BiH (SDC - Švicarska agencija za razvoj i suradnju)**

Projekat mentalnog zdravlja u BiH predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom **reforme sektora mentalnog zdravlja** u Bosni i Hercegovini. Krajnji cilj projekta je unaprijeđeno mentalno zdravlje sveukupne populacije, kao i sposobnosti kreatora politika i odgovornih institucija u postizanju evropskih standarda u zaštiti mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini.

Razvijajući kapacitete i mehanizme za planiranje i organizaciju usluga mentalnog zdravlja koje se temelje na dokazima i kroz veće učešće korisnika usluga mentalnog zdravlja u ovim procesima, Projekat će doprinijeti efektivnijim upravljačkom sistemu u mentalnom zdravlju. Primjena prakse na osnovu dokaza i standardiziranih procedura osiguraće da se kvalitet usluga prati i dosljedno unapređuje. Korisnička udruženja biće podržana u zagovaranju za njihova prava, traženju odgovornosti od zdravstvenih autoriteta i pružalaca usluga i u razvoju i implementaciji planova za borbu protiv diskriminacije i socijalne isključenosti osoba sa mentalnozdravstvenim problemima u zajednici. Smanjena diskriminacija i stigma omogućiti će osobama koje imaju mentalne poteškoće i njihovim porodicama da traže i dobiju adekvatnije usluge, postignu oporavak i da se reintegriraju u društvo.

U cilju da se osigura da su centri za mentalno zdravlje (CMZ) sposobni da odgovore na potrebe i zahtjeve korisnika, kapaciteti multidisciplinarnih timova u zajednici za pružanje

specijaliziranih vanbolničkih usluga (kao što su psihoterapija ili okupaciona terapija) biće ojačani. Kroz dovoljno treninga i kontinuiranu podršku oni će dosljedno primjenjivati inovativne i savremene metode orijentirane ka oporavku i uključiti ih u prevenciju mentalnih poremećaja u zajednici. Ovo će obuhvatiti osobe sa rizikom od razvoja mentalnih poremećaja/problema i doprinijeti prevenciji razvoja mentalnih poremećaja.

Dalje, rekonstrukcija i/ili obnavljanje ustanova za mentalno zdravlje poboljšali su radno okruženje profesionalcima u mentalnom zdravlju doprinoseći poboljšanom pružanju usluga. Ciljane intervencije će poboljšati orijentiranost sistema mentalnog zdravlja ka pacijentu, pružanje brige uz poštovanje i razumijevanje, kao i učinkovito liječenje pacijenata. Intervencije će doprinijeti boljim zdravstvenim ishodima, boljoj kvaliteti života korisnika usluga mentalnog zdravlja i općem blagostanju osoba sa mentalnim poremećajima i onima koji su pod rizikom da razviju mentalnozdravstvene probleme.

**Projekat i u svojoj drugoj fazi** namjerava nastaviti saradnju sa stručnjacima iz Švicarske, kao i koristiti njihovu ekspertizu za postizanje rezultata unutar svih specifičnih ishoda Projekta.

Projekat je osmišljen da prvenstveno ima **ulogu facilitatora** u upravljanju planiranim promjenama. Primarni zadatak Projekta jeste da obezbijedi tehnički savjet i kontrolu kvaliteta, te podrži lokalne institucije-partnere u implementaciji neophodnih promjena i poboljšanja.

Projekat je zaključen (ugovoren) 28.11.2014. godine i u ovoj fazi proizvodi pravna dejstva od 01. 09. 2014. do 28.02.2015. Ovaj ugovor je produžen do kraja 2017. godine. U 2015. godini AKAZ je akreditovao još sedam (7) centara: CMZ DZ **Velika Kladuša**, CMZDZ **Ključ**, CMZDZ **Bugojno**, CMZDZ **Mostar**, CMZDZ **Visoko**, CMZDZ **Sanski Most** i CMZDZ **Tešanj**. Posjete, izvještaji komisije za akreditaciju i rješenja Upravnog vijeća AKAZ-a su navedeni pod 10. *Akreditacija i sertifikacija zdravstvenih ustanova.*

Predloženi okvir Projekta pokriva implementacijsku **Fazu II u periodu od 4 godine** (1. mart 2014. – 28. februar 2018.). Projekat finansira Švicarska agencija za razvoj i saradnju (SDC) a implementira Asocijacija XY.

### **Standardi sigurnosti i kvaliteta za CMZ, ver. 2016**

Nova verzija standarda sigurnosti i kvaliteta 2016., je po prvi put definisala usluge kroz obavezni dio optimalni standardi sigurnosti - sertifikacijski standardi (S), i dio ka kontinuiranom poboljšanju kvaliteta - akreditacijski standardi (A) . Nova verzija uz svaki kriterij posjeduje i pripadajuću legislativu pod nazivom reference.

U deset standarda nalazi se 110 kriterija, 62 se odnose na sertifikaciju, a 48 na akreditaciju. Bodovni sistem za sertifikaciju je 1-0; 1 = potpuno ispunjen kriterij (P) i 0= neispunjen kriterij (N). Bodovni sistem za akreditaciju je 2-1-0, tj. 2= potpuno ispunjen kriterij (P); 1=djelomično ispunjen kriterij (D) i 0=neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava kriterij koji nije primjenjiv.

Važno je istaći da su indikatori obavezni dio kriterija za centre mentalnog zdravlja i da

poboljšanje kvaliteta i akreditacija neće biti moguća bez mjerenja i dokaza ispunjenosti.

*Prilog:*

[8.3.1. Standardi za CMZ 2016.](#)

### **Obuka osoblja centara za mentalno zdravlje**

Obuka je održana kroz:

- naprednu obuku za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta 29.-30.09. gdje je prisustvovalo 4 člana centara za mentalno zdravlje,
- napredna obuka za facilitatore, 25.10. na kojoj su prisustvovali 2 člana CMZ-a
- tokom novembra i decembra održane su tri radionice od strane Projekta mentalnog zdravlja u BiH. Ciljevi radionice su bili osiguranje kvaliteta kroz edukaciju koordinatora kvaliteta zdravstvene ustanove i osoblja CMZ-a, u svrhu što boljeg planiranja aktivnosti kroz proces poboljšanja kvaliteta izradom boljih strateških, godišnjih i akcionih planova. Svaki akcioni plan je imao i određeni set indikatora na osnovu kojih se mogla mjeriti izvedba. Prva radionica je održana 14.-15.11. u Zenici, a druge dvije od 5.-8.12. u Vitezu na radionicama je prisustvovalo oko 60 učesnika iz 30 centara za mentalno zdravlje.
- Na Danima kvaliteta organizovana je napredna obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, na ovoj obuci prisustvovalo je 6 učesnika iz CMZ-a.

*Prilog:*

[8.3.2 Izvještaj sa održanih radionica.](#)

### **Facilitacija centara za mentalno zdravlje**

Pomoći iskusnih AKAZ-ovih profesionalaca za potrebe vanjske ocjene su urađene 6 puta u tri centra za mentalno zdravlje.

- Facilitator za CMZ Cazin je bila Suvada Sofić, socijalni radnik. Facilitacije su obavljene u periodu: 29.01. i 26.02.2016.
- Facilitator za CMZ Goražde je bila Ismeta Krako dms. Facilitacije su obavljene u periodu: 13.05. i 16.09.2016.
- Facilitator za CMZ Cazin je bila Suvada Sofić, socijalni radnik. Facilitacije su obavljene u periodu: 09.09. i 21.10.2016.

*Prilog:*

[8.3.3 Izvjestaji sa facilitacije CMZ-a](#)

### **Nadzorni pregledi centara za mentalno zdravlje**

Na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu

Federacije BiH („Sl. novine Federacije BiH" broj 59/05 i 52/11), Pravilnika o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu (djl.br. 02-02- 233-4/13 od 20.05.2013. godine), obaveza AKAZ Agencije je da u periodu od akreditacije zdravstvene ustanove od tri (3) godine obavi nadzorne preglede u svrhu pridržavanja akreditirane ustanove standardima kvaliteta i sigurnosti.

Tokom izvještajne godine u 5 CMZ-a su urađeni nadzorni pregledi:

- CMZ Tuzla, 04.03.2016. godine od strane ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta prim.dr. Merse Hadžisalihović i Nermine Vehabović Rudež, dipl.psih.
- CMZ Bihać, 21.06.2016. godine od strane ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta Ismete Krako dms, i Irme Džambo dip.psih.
- CMZ Sanski Most, 21.06.2016. godine od strane ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta Ismete Krako dms, i Irme Džambo dip.psih.
- CMZ Mostar, 14.11.2016. godine od strane ovlaštenog ocjenjivača kvaliteta dr. Suade Škapurević.
- CMZ Mostar „Stari Grad“, 15.11.2016. godine od strane ovlaštenog ocjenjivača kvaliteta dr. Suade Škapurević.

*Prilog:*

[8.3.4 Izvještaji nadzornih pregleda](#)

### **Vanjska ocjena centara za mentalno zdravlje**

Vanjska ocjena centara za mentalno zdravlje u svrhu akreditacije je učinjena u tri CMZ-a:

- 20.06.2016. CMZ Cazin – ovlaštene ocjenjivači: Ismeta Krako dms, Irma Džambo, dipl.psih.
- 21.-22.11.2016. CMZ Goražde – ovlaštene ocjenjivači: dr. Elvir Šator i Meliha Hrustić, dms.
- 21.-22.11.2016. CMZ Živinice – ovlaštene ocjenjivači: dr. Mustafa Uščuplić i Ljubic Ćuk, dms.

*Prilog:*

[8.3.5. Izvještaji vanjskih pregleda](#)

### **Akreditacija centara za mentalno zdravlje**

Na osnovu vanjskih ocjena iz tačke 5. Komisije za akreditaciju su uputile prijedlog Upravnom odboru za dodjelu bezuslovne akreditacije od 3 godine slijedećim centrima:

CMZ	Datum komisije	Datum dodjele	% ispunjenosti
CMZ DZ Cazin	27.06.2016.	29.06.2016.	90%
CMZ DZ Goražde	29.11.2016.	30.11.2016.	98%
CMZ DZ Živinice	29.11.2016.	30.11.2016.	95%

## Indikatori izvedbe za centre mentalnog zdravlja

### Osnovne informacije

Logičkim okvirom II faze projekta mentalnog zdravlja u BiH: „Akreditacija centara mentalnog zdravlja“. Revidirani su zadaci centara za mentalno zdravlje koji se odnose na prikupljanja podataka radi izračuna definisanih indikatora. Prikupljanje podataka radi izračuna indikatora koje zagovaraju obje entitetske strategije i politike mentalnog zdravlja i akreditacijski standardi za centre mentalnog zdravlja.

### Svrha zadatka

Svi centri za mentalno zdravlje koji su u programu poboljšanja kvaliteta rade na prikupljanju i izračunu slijedećih indikatora:

1. Procenat pacijenata koji su nakon hospitalizacije nastavili sa tretmanom u CMZ
2. Procenat pacijenata koji nisu rehospitalizovani tokom 1. i 2. mjeseca nakon; prethodne hospitalizacije;
3. Broj prisilnih hospitalizacija;
4. Broj dobrovoljnih hospitalizacija;
5. Broj ponovnih hospitalizacija (rehospitalizacija);
6. Procenat pacijenata uvedenih u registar tretmana CMZ-a;
7. Procenat pacijenata koji su obrađeni i tretirani timski u punom obimu;
8. Broj kućnih posjeta po timu;
9. Broj pacijenata čiji su članovi porodice primili usluge podrške.

Izvor podataka su protokoli, zdravstveni kartoni i druga raspoloživa dokumentacija u CMZ. Za potrebe izračuna podataka retrospektivno na godišnjem nivou. AKAZ je uradio aplikaciju za izračun indikatora i dostupna je na website-u u za sve centre, kao i upustvo za rad.

Prikupljeni su indikatori za 2014. iz 17 centara i za 2015. godinu iz 26 centara, a komparacija rezultata u svrhu poređenja za obje godine je urađena za 17 centara.

Razlog manjeg prikupljanja indikatora iz 2014. godine je neprilagođena dokumentacija, odnosno, za rad na indikatorima potrebno je otvoriti nove registre za praćenje. Što je učinjeno tokom naredne godine i rezultati su vidno poboljšani. Napominjemo još da je II faza projekta počela početkom 2015. godine.

Uvođenjem novih standarda za mentalno zdravlje, indikatori su obavezni dio kriterija i poboljšanja kvaliteta neće biti moguća bez mjerenja i dokaza ispunjenosti. Kroz radionice u novembru – decembru 2016. na temu multidisciplinarni pristup planiranju, implementaciji i evaluaciji zaštite mentalnog zdravlja unutar centara za mentalno zdravlje. Revidiran je i unaprijeđen indikator 7. Procenat pacijenata koji su obrađeni i tretirani timski u punom obimu.

Pod multidisciplinarnim timskom obradom podrazumjeva se da je pacijent obrađen od strane 3 ili više zdravstvenih profesionalaca i profesionalaca u zdravstvu (prema

indikacijama). U ovaj indikator je uvrštena i sestinska anamneza koja se odnedavno primjenjuje u svim centrima. Indikator se odnosi na evidentirane pacijente u toku izvještajne godine sa dijagnozom F20 – F29 i F33.

Indikatori izvedbe (kvaliteta, sigurnosti) od sada trebaju da zadovolje:

- Poboljšanje kvaliteta da bi centri mogli porediti svoje rezultate s rezultatima drugih; da bi mogli procijeniti učinke promjena ili saznati zašto drugi postižu bolje rezultate.
- Istraživanje ishoda zaštite i procjene učinkovitosti tretmana radi uvida u povezanost procesa i rezultata.
- U svrhu, u procesu vanjske ocjene, centri za mentalno zdravlje treba da pokažu da za potrebe unutrašnjeg sistema kvaliteta:
  - rutinski prikupljaju podatke o izvedbi,
  - koriste podatke za analizu,
  - poboljšavaju praksu na temelju podataka i indikatora, sa ciljem kontinuiranog poboljšanja kvaliteta.

Centri za mentalno zdravlje u FBiH u narednim izvještajnim periodima, uz rezultate indikatora imaju obavezu da dostave i narativni dio analize indikatora i preduzete akcije ka poboljšanju prakse.

*Prilog:*

[8.3.6 Dostavljeni indikatori](#)

[8.3.7 Logički okvir indikatora](#)

[8.3.8 Rezultati u svrhu poređenja](#)

#### **8.4. Revizija protokola za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST) na HIV, (Partnerstvo za zdravlje)**

Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH dr.sc. Ahmed Novo je imenovan od strane federalnog ministra zdravstva doc.dr. Vjekoslava Mandića 2015. godine u radnu grupu koja je radila na reviziji Protokola pod nazivom: „**Savjetovanje i testiranje na HIV**“. Ovaj Protokol je svojevrsan eksperni vodič za savjetovanje i testiranje na HIV i obuhvata: Savjetovanje, testiranje i politika HIV testiranja, Proces savjetovanja, Testiranje na HIV, Testovi na HIV antigene i antitijela, HIV referal i praćenje, itd. Dr. Novo je uradio dio koji se odnosi na osiguranje kvaliteta i monitoring s tim da su Standardi za DPST usluge koje je razvio AKAZ uvršteni u Protokol kao jedan od aneksa.



## **8.5. Razvoj/adaptacija kliničke vodilje za portpartalno krvarenje (UNFPA)**

Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH dr.sc. Ahmed Novo je imenovan od strane federalnog ministra zdravstva doc.dr. Vjekoslava Mandića 2015. godine u radnu grupu koja je radila na razvoju kliničke vodilje pod nazivom: „**Postpartalno krvarenje**“.

Tokom godine radna grupa je imala dva sastanka: u Sarajevu, 14.09.2015. godien i u Banjaluci 16.11.2015. Na sastanku u Sarajevu definirani su naziv vodiča, odgovornosti svakog člana radne grupe, metode razvoja, predsjedavajućeg i faza obim posla dok je na sastanku u Banjaluci dr. Novo je imao predavanje u vezi sa primjenom AGREE II instrumenta za ocjenu kliničkih vodilja. Trenutno je toku ocjena četiri vodiča po AGREE metodologiji od strane četiri ocjenjivača, dr. Novo je zadužen da analizira i prezentira rezultate radnoj grupi.

Nakon perioda od malo više od godinu dana radna grupa sastavljena od eksperata koje su nominirali entitetski ministri zdravstva finalizirali su aktivnosti u vezi sa adaptacijom kliničke vodilje na temu postpartalnog krvarenja uključujući i predstavnike agencija za kvalitet i akreditaciju. Na posljednjem sastanku održanom u Banjaluci 21. i 22.09.2016. godine predloženi su modaliteti prezentacije i informiranja stručne javnosti u vezi sa implementacijom preporuka iz ove kliničke vodilje. Članovi ove radne grupe koji su radili na procjeni kliničkih vodiča koristeći AGREE II instrument obavili su rad u stručnom medicinskom časopisu gdje su opisali na koji način je identificiran klinički vodič za adaptaciju.

Dr. Novo je 26.10.2016. godine u zgradi UN u Sarajevu prezentirao rezultate rada radne grupe za adaptaciju kliničke vodilje za post-porođajno krvarenje (Postpartum Haemorrhage – PPH). U radu grupe, sastavljene od eksperata koje su nominirali entitetski ministri zdravstva, predstavnik AKAZ-a učestvuje ispunjavajući mandat AKAZ-a kao tijela zaduženog za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, između ostalog, i radom na razvijanju kliničkih vodilja

Članovi radne grupe nastavljaju rad u istom sastavu na razvoju/adaptaciji kliničke vodilje za preeklampsiju.

## **8.6. Brošura za zdravstvene radnike „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo.“ (MyRight).**

U organizaciji udruženja My Right –Empowers people with disabilities čije projekte u BiH vode Binasa Goralija i Nataša Maros, organizovan je okrugli sto **27.10. u hotelu „Drina“ u Bijeljini**. Tom prilikom je prezentirana brošura za zdravstvene radnike „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo.“ Sadržaj brošure odnosi se na ophođenje prema osobama s invaliditetom u okviru kampanje javnog zagovaranja za pravedno društvo i jednake mogućnosti za sve pod nazivom #PonosniNaSebe, koja se sprovodi i cijeloj BiH, u periodu od aprila do decembra 2016.

Izdavač brošure je MY RIGHT – Empowers people with disabilities uz finansiranje Austrian Development Agency i Light for the World.

Okrugli sto je imao za cilj upoznavanje zdravstvenih radnika sa radom i zadatkom entitetskih agencija za sigurnost, kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ i ASKVA) u vezi sa načinom ophođenja zdravstvenih radnika prema osobama sa invaliditetom u okviru redovne zdravstvene zaštite. AKAZ je, naime, aktivno sarađivao u radu na izradi brošure sa organizacijom MY RIGHT – Empowers people with disabilities u smislu stručne obrade.

„Razumijevanje sintagme „osobe s invaliditetom“ je ključ pravilnog ophođenja sa našim sugrađanima koji imaju invaliditet. Kada shvatimo da su osobe s invaliditetom oni koje ne treba, i koje se ne smije sažaljevati, niti, isto tako, previđati i zanemarivati, već razumjeti u okviru njihove posebnosti i potreba, tada ćemo imati vodilju za ispravno postupanje i realnu pomoć na individualnom, i općem planu. Svijest zajednice o drugima i drugačijima potrebno je konstantno unapređivati i osnaživati. Edukacija dovodi do pravilnog razumijevanja, a to vodi do konkretnih akcija - od izdvajanja finansijskih sredstava do inkluzije svih osoba s invaliditetom u sve tokove naše zajedničke stvarnosti a tako i zdravstvene zaštite. Osobe s invaliditetom imaju specifične potrebe i zahtjeve u odnosu na problematike koje su rezultat njihovih invaliditeta, ali ih je, uz malo napora, moguće uspješno premostiti i prevazići. Upoznavajući ove naše sugrađane, poznanike, susjede, ali i rođake i bliske srodnike, saznaćemo o bogatstvu koje je u njima, i koje možemo, i moramo iskoristiti na opću dobit i dobrobit“, neki su od zaključaka s okruglog stola u Bijeljini.

U sklopu predviđenog seta promotivnih aktivnosti povodom objavljivanja brošure „ Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo ", u **Tuzli je 03.11.2016.** održana prezentacije za zdravstvene radnike UKC Tuzla.

Pored prezentatora brošure, direktora AKAZ-a, Doc. Dr. Ahmeda Nove i direktora ASKVA-e dr Siniše Stevića , Mr. Maida Nuhić, načelnica odjela za kvalitet UKC i dugogodišnji stručni saradnik AKAZ-a, održala je kratku prezentaciju stanja u UKC-u u pogledu standarda i prakse vezene za pitanja tretmana i komunikacije sa osobama sa invaliditetom.

Nakon izlaganja predstavika koalicije udruženja My Right , dr. Goralija i Nataša Maros, u svojstvu organizatora aktivnosti, zahvalile su prisutnima i pozvale putem medija na sljedeće okupljanje - s istim povodom, za pet dana u Mostaru.

**Mostar, 08.11.2016.** U Mostaru je održan okrugli stol na temu „Stavovi, pristup i komunikacija sa osobama sa invaliditetom u zdravstvu – jednake šanse“ čiji je cilj bio da doprinese povećanju svijesti o pravima osoba s invaliditetom na način koji garantira Konvencija o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda, ratificirana 2010.godine od strane države Bosne i Hercegovine. U organizaciji koalicije organizacija osoba s invaliditetom u HNK/Ž „Zajedno smo jači“ i u suradnji s organizacijom MyRight, zdravstveni radnici i predstavnici osoba s invaliditetom iz regije, imali su priliku da saznaju više o suradnji organizacija osoba sa invaliditetom iz programa MyRight s entitetskim agencijama za certifikaciju i akreditaciju kvalitete u zdravstvu AKAZ iz FBiH i ASKVA iz RS.

Direktor agencije AKAZ iz FBiH, dr. Ahmed Novo i direktor agencije ASKVA iz RS, dr. Siniša Stević, predstavili su rad agencija i rezultate suradnje koja se ogleda u sudjelovanju osoba s invaliditetom u reviziji standarda za Timove obiteljske medicine i Centre za mentalno zdravlje u FBiH i RS. Ovom suradnjom učinjen je veoma važan korak u implementaciji Konvencije o

pravima osoba s invaliditetom koja obvezuje države potpisnice, kao što je i BiH, da uključe osobe s invaliditetom u sve aktivnosti i pitanja koja su od interesa za društvo kao i da omogući pravo na uživanje najvećeg mogućeg zdravstvenog standarda bez diskriminacije na osnovu invaliditeta.

Na okruglom stolu predstavljena je i Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom. Autori i saradnici na izradi Brošure, predstavnici osoba s fizičkim/tjelesnim invaliditetom, osoba koje su gluhe, slijepe, s mentalnim invaliditetom i djece s invaliditetom, su predstavile sadržaj Brošure koja nudi preporuke za pristupačnost komunikacije, informacija, usluga i postupaka prilagođene osobama sa različitim invaliditetom. Kako bi prevazišli probleme slabe komunikacije i odnosa pacijent koji je osoba s invaliditetom - zdravstveni radnik, i posjetu zdravstvenim ustanovama učinili efikasnijom na obostrano zadovoljstvo, Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, AKAZ, je takođe sudjelovala u izradi ove Brošure zbog interesa za unapređenje kvalitete rada zdravstvenih radnika i zdravstvene usluge u odnosu s pacijentima koji su osobe s invaliditetom.

Brošura će sigurno olakšati rad zdravstvenim radnicima približiti prava i potrebe osoba s invaliditetom u kontekstu uspješne komunikacije, pristupa i ophođenja prema, ne tako malobrojnoj skupini našeg društva. Ova brošura korisna je i cijelom društvu, jer se kroz nju ostvaruju neke od međunarodnih obveza Bosne i Hercegovine, koje se odnose na poštivanje ljudskih prava osoba s invaliditetom, kao i prava pacijenata", kazao je doc. dr Ahmed Novo, direktor AKAZ-a povodom predstavljanja brošure.

**15. novembra, u hotelu „Park“ u Doboju**, održan je okrugli sto na temu: „Saradnja organizacija osoba s invaliditetom sa entitetskim agencijama za sertifikaciju i akreditaciju kvaliteta u zdravstvu (ASKVA RS i AKAZ FBiH), i prezentacija brošure namijenjene zdravstvenim radnicima o komunikaciji i ophođenju s osobama s invaliditetom“.

Radi se o nastavku kampanje javnog zagovaranja za pravedno društvo i jednake mogućnosti za sve pod nazivom #PonosniNaSebe. Okrugli sto je održan u organizaciji koalicije organizacija osoba sa invaliditetom regije Doboje, u sklopu projekta "Konkretna inkluzija osoba s invaliditetom u zdravstvu u BiH". Ovaj projekat se realizuje kao dio zajedničkih aktivnosti MyRight, voditelja programa za 2015.- 2017. a u implementaciji učestvuju organizacije iz Doboja, Bijeljine, Sarajeva, Mostara i Tuzle.

Okruglom stolu su prisustvovali, i uzeli učešće, zdravstveni radnici iz domova zdravlja: Doboje, Doboje - Istok, Doboje - Jug i Teslić, te bolnice Doboje, zatim predstavnici zdravstvenih ustanova „Polimed“ i "Fresenius Medical Care Centar za dijalizu" iz Šamca, kao i predstavnici Visoke medicinske škole zdravlja iz Doboja. U funkciji prezentatora brošure izlagali su autori brošure iz Sarajeva, Tuzle, Banja Luke, predstavnici MyRight iz Sarajeva, članice koalicije OOSI regije Doboje, a skupu su se obratili i direktori AKAZ-a, Doc. Dr. Ahmed Novo i ASKVA-e, dr. Siniša Stević.

Ponedjeljak, **21.11.2016. godine, u Sarajevu** prezentirana brošura „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“, čime je zaključen ciklus održavanja u zdravstvenim ustanovama u pet gradova u Bosni i Hercegovini.

Nakon Bijeljine, Tuzle, Mostara i Doboja, prezentacija brošure koja se bavi problemom komunikacije između zdravstvenih radnika i osoba s invaliditetom, i njihovog pristupa zdravstvenoj zaštiti, priređena je i u JU Dom zdravlja KS, u Sarajevu. Prezentacija je održana u prisustvu generalnog direktora Mr.sc.med. Prim. dr. Fuada Husića, vodstva ustanove, i preko šezdeset zdravstvenih radnika, zaposlenika doma zdravlja, kao i predstavnika KCUS-a, i Zavoda za javno zdravstvo KS.

U ime organizatora, koalicije organizacija My Right, g.-đa Binasa Goralija, i g.-đa Nataša Maros, zahvalile su svim zdravstvenim radnicima koji su posjetili prezentacije i uzeli učešće u diskusijama u povodu tretirane teme. Posebna zahvala je upućena entitetskim agencijama za kvalitet i sigurnost u zdravstvu (AKAZ i ASKVA), čiji su predstavnici, direktori, Doc. Dr. Ahmed Novo i dr. Siniša Stević, bili ko-prezentatori, i ključne osobe zaslužne za razvoj standarda koji uzimaju u obzir osobe s invaliditetom kao specifične subjekte zdravstvene zaštite.

## 9. Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima

Po Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05, 52/11) i člana 22., Agencija u okviru svojih djelatnosti: „sarađuje sa nadležnim organima i institucijama Federacije i kantona, te međunarodnim institucijama i organizacijama iz oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, kao i iz oblasti akreditacije u zdravstvu“. S tim u vezi kao i sa opredeljenjem direktora i osoblja Agencije da kontinuirano unapređuju svoj rad kao i da jačaju veze sa ključnim akterima u sistemu zdravstvene zaštite, a imajući u vidu limitirane resurse AKAZ je u 2015. godini bio prisutan na sljedećim domaćim i međunarodnim stručnim skupovima:

U sklopu priprema za održavanje manifestacije „Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2016.“, u ponedjeljak 14.11.2016. godine, AKAZ je posjetio direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS), gospodin Vladimir Arsenović.

Naime, dvije agencije su, kao ovlaštene upravne organizacije, mandatari obezbjeđenja nastojanja za podizanjem kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu te, kao takve, imaju namjere i potrebe što uže stručne saradnje i razmjene po svim pitanjima koja su relevantna za ovu oblast. Zbog toga su direktori dvije agencije potpisali **Memorandum o razumijevanju i saradnji** u kojem je pobliže uređen međusobni odnos, a koji ima za cilj definisanu suradnju pro futuro. Potpisnici se nadaju i očekuju, da će ova saradnja biti od višestruke koristi i na dobrobit svih zdravstvenih profesionalaca i osiguranika dvije zemlje.

### 9.1. Radionica SZO na temu nezaraznih bolesti, Međugorje 17. i 18.03.2016.

Svjetska zdravstvena organizacija je organizovala dvodnevnu stručnu radionicu na temu nezaraznih bolesti, posebno o informacijama i odlukama koje se zasnivaju na dokazima iz prakse.

Radionica je okupila preko 50 učesnika iz Bosne i Hercegovine, većinom iz domova zdravlja i zavoda/instituta za javno zdravstvo, kao i iz agencija za kvalitet i akreditaciju te resornih ministarstava. Pored prezentacija dr. Ive Rakovca i dr. Jill Farrington iz Regionalnog ureda Svjetske zdravstvene organizacije za Evropu, posebnu pažnju su privukle predavanja Prof.dr. Rana Balicera koji je predstavio veoma interesantna zdravstvena iskustva iz Izraela.

Zdravstveni profesionalci iz Bosne i Hercegovine su kroz diskusije i rad u grupama pokušali da identificiraju neke od ključnih problema kao i moguća rješenja za poboljšanje zdravstvene zaštite u oblasti nezaraznih bolesti, posebno kroz preventivne aktivnosti timova porodične / obiteljske medicine.

## **9.2. Okrugli stol na temu „Hitna medicinska pomoć u HNŽ – stanje, mogućnosti i perspektive razvoja“, Mostar, 01.04.2016.**

Liječnička Komora Hercegovačko-neretvanskog kantona u suradnji s Medicinskim fakultetom Sveučilišta u Mostaru organizirala je Okrugli sto na temu „Hitna medicinska pomoć u HNŽ – stanje, mogućnosti i perspektive razvoja“ na kojem su se okupile brojne institucije i Udruge. Ovaj skup je održan u petak, 01.04.2016. godine u konferencijskoj dvorani Medicinskog fakulteta na Bijelom Brijegu

Cilj Okruglog stola je otvoriti raspravu o problemima unutar službe Hitne medicinske pomoći u HNK. Predsjednik Liječničke komore HNK-a doc. dr. Antonio Sesar kazao je kako je Liječnička komora svjesna da problemi i nezadovoljstvo postoje kod sugrađana, pacijenata, ali i nezadovoljstvo na strani liječnika i medicinskog osoblja. U raspravi su, uz predstavnike Komore sudjelovali predstavnici Ministarstva zdravstva HNK, Zavoda zdravstvenog osiguranja HNK, Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ), Zavoda za javno zdravstvo FBiH, predstavnici zdravstvenih ustanova s područja HNK, predstavnici udruga za zaštitu prava pacijenata i djelatnici hitne medicinske pomoći. Liječnička Komora HNK će dostaviti svim učesnicima zaključke sa ovog izuzetbi korisnog i veoma dobro posjećenog skupa.

## **9.3. 7. APRIL – SVJETSKI DAN ZDRAVLJA, Medicinski fakultet, Sarajevo, 07.04.2016. godine**

U povodu obilježavanja svjetskog Dana zdravlja, danas 07.04.2016. godine, direktor, doc. dr. Ahmed Novo, predstavio je AKAZ na manifestaciji u organizaciji Medicinskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu, pod nazivom: „Pobijedimo dijabetes zajedno“, koja se održala u amfiteatru fakulteta.

Doc. dr. Novo je imao izlaganje na temu: „Diabetes mellitus u standardima AKAZ-a za porodičnu medicinu“. AKAZ se pridružio i proslavi u prostorijama Univerzitetsko-kliničkog centra u Sarajevu gdje su prisustvovali predstavnici diplomatskog kora, udruženja pacijenata, resornih ministarstava i drugih domaćih i stranih zdravstvenih ustanova.

## **9.4. Okrugli stol na temu „Uloga zdravstvenih vijeća u unapređenju prava pacijenata“, Sarajevo, 27.04.2016. godine**

Naše društvo, mreža nevladinih organizacija iz Mostara, 27. aprila 2016. godine organizirala je u Mediacentru u Sarajevu okrugli stol na temu “Uloga zdravstvenih vijeća u unapređenju prava pacijenata”. Ovom skupu ispred AKAZ-a prisustvovala je Melka Mercvajler.

Cilj okruglog stola je bio da kroz promociju uloge zdravstvenih vijeća se skrene pažnja na uspostavu partnerskih odnosa u zdravstvenom sistemu, a s tim u vezi i formiranja zdravstvenih vijeća u Kantonu Sarajevo.

Zdravstvena vijeća, pored obaveze praćenja propisa i provedbe zdravstvene zaštite, imaju obavezu da prate i povredu pojedinačnih prava. Ukoliko bi se na svim nivoima vlasti formirala i aktivno radila zdravstvena vijeća, na temelju sakupljenih podataka postojala bi mogućnost definiranja slabih karika u zdravstvenom sistemu i pravovremeno rješavanje. Na taj način građani bi direktno doprinosili unapređenju zdravstvene zaštite.

Ovom prilikom predstavljeni su rezultati analize trenutnog stanja vezano te je prikazan i edukacijski film koji detaljno pojašnjava ulogu i način formiranja zdravstvenih vijeća. Činjenice ukazuju da zdravstvena vijeća nisu još uvijek formirana niti su zaživjela u praksi. Okrugli stol je bio prilika da su čuje mišljenje nevladinog sektora kao i prestavnika općina u Kantonu Sarajevo, zdravstvenih radnika, predstavnika javnog zdravstva, privatnih poliklinika i AKAZ-a.

#### **9.5. VI Kongres Asocijacije laboratorijskih i sanitarnih zdravstvenih profesionalaca, Neum, 19. i 20.05.2016.**

U Neumu je 19. i 20. maja 2016. godine održan VI Kongres Asocijacije laboratorijskih i sanitarnih zdravstvenih profesionalaca u Bosni i Hercegovini, na kojem je uzeo učešće i direktor AKAZ-a doc.dr. sc. Ahmed Novo.

Ovom skupu koji je okupio mnoge laboratorijske i sanitarne zdravstven profesionalce pored članova Asocijacije laboratorijskih i sanitarnih zdravstvenih profesionalca prisustvovali su i ugledni i renomirani gosti: Doc.dr.sc. Dražen Lušič, dipl.sanit.ing., Medicinski fakultet, Sveučilište u Rijeci, Prof.dr Siniša Ristić, šef katedre predkliničkih disciplina i centra za translaciona istraživanja Medicinski fakultet Foča, Dr Vesna Skuletić, Institut za patologiju i sudsku medicinu VMA-Beograd, Afrodita Taneska, dipl.med.labor.analitičar – spec.za bioh.analize Kliničko biohemijaska laboratorija JZU DZ Prilep i drugi.

Ovom prilikom Doc.dr. Ahmed Novo predstavio je AKAZ i upoznao prisutne o sistemu poboljšanja kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u Federaciji Bosne i Hercegovine, što predstavlja i jedan od zadataka koji slijede i laboratorijama u okviru zdravstvenih ustanova u Federaciji.

#### **9.6. Okrugli sto na temu „Izazovi u promociji prava, obaveza i odgovornosti pacijenata“, Sarajevo, 20.05.2016. godine**

Povodom obilježavanja godišnjice rada Udruženja specijalista javno zdravstvenih disciplina u Federaciji BiH, Sekcija za socijalnu medicinu u suradnji sa Zavodom za javno zdravstvo Federacije BiH, Zavodom za javno zdravstvo Kantona Sarajevo i Agencijom za kvalitet i

akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH, 20. maja 2016. godine u Zavodu za javno zdravstvo Federacije BiH, organizirala je okrugli sto na temu „ Izazovi u promociji prava, obaveza i odgovornosti pacijenata „.

Cilj okruglog stola je bio da se senzibilizira javnost i svi relevantni akteri na izazove u ostvarivanju prava, obaveza i odgovornosti pacijenata u djelatnosti zdravstvene zaštite u Federaciji BiH. Pored pozdravnih obraćanja prof.dr. Dragane Nikšić, prof.dr. Aide Ramić, prim. dr. Sabahe Dračić, doc.dr. Ahmeda Nove ovom prilikom je bilo riječi o ljudskim pravima sa posebnim osvrtom na pravo na zdravlje, iskustvima zemalja EU u promociji prava pacijenata kao orijentir za Bosnu i Hercegovinu u svjetlu EU integrativnih procesa, prava, obaveze i odgovornosti pacijenata kroz zakonsku regulativu, specifičnosti odnosa ljekar, medicinsko osoblje i pacijent u akušerstvu, znanje i praksa zdravstvenih radnika u vezi sa pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata na kantonu Sarajevo, iskustva Kliničkog Centra Tuzla u promociji prava pacijenata kao i iskustva NVO MyRight u promociji prava pacijenata.

Doc.dr. Ahmed Novo je govorio o pravima pacijenata kroz akreditacijske standarde u timovima porodične medicine.

#### **9.7. Tematska radionica - Sertifikacija apoteka u srednjobosanskom kantonu i FBiH, Vitez, 18.06.2016. godine**

U organizaciji farmaceutske komore srednjobosanskog kantona dana 18.06.2016. godine u Vitezu održana je tematska radionica pod naslovom „Sertifikacija apoteka u srednjobosanskom kantonu i FBiH“. Predavanje su održali predstavnici AKAZ-a mr.ph. Vildana Drljević i ovlaštenu ocjenjivač kvaliteta AKAZ -a mr.ph. Anela Galić.

U prijatnoj atmosferi razmjenjena su dosadašnja iskustva i pojašnjena uloga AKAZ-a u vanjskoj ocjeni i pripremi apoteka za zakonski obaveznu sertifikaciju. Radionici su prisustvovali magistri farmacije kao i farmaceutski tehničari članovi kantonalne komore srednjobosanskog kantona.

#### **9.8. Okrugli sto na temu: „Razmjena iskustava o provođenju procesa certifikacije u apotekama“, Tuzla, 28.06.2016. godine**

U organizaciji Komore magistara farmacije tuzlanskog kantona dana 28.06.2016. godine u Tuzli održan je okrugli sto na temu „Razmjena iskustava o provođenju procesa certifikacije u apotekama“.

Cilj okruglog stola je bio prenijeti iskustva certificiranih ustanova u ovom slučaju PZU Apoteke „Ibn Sina“ u pripremi za certifikaciju i vanjski pregled. Aktivno učešće svojim savjetima i primjerima iz prakse dale su magistre navedene ustanove: mr.ph. Aneda Cipurković, mr.ph. Amela Gazibegović te Amra Mujkanović koordinator za kvalitet. Ovom



prilikom mr.ph Vildana Drljević je predstavila djelatnosti Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) u oblasti uvođenja sistema kvaliteta u zdravstvu te podsjetila prisutne o zakonskoj regulativi koja se odnosi na sertifikaciju zdravstvenih ustanova u Federaciji BiH.

Ovaj skup podržan je i od strane Komisije za edukaciju, validaciju i bodovanje stručnih predavanja i prisutnima će se za učešće dodijeliti 2 boda.

#### **9.9. Intersektorski dijalog o politikama: „Fiskalne i marketinške politike za jačanje kontrole upotrebe duhana u Bosni i Hercegovini“, Sarajevo, Bosna i Hercegovina (BiH), 20-21. septembra 2016.**

Na poziv Svjetske zdravstvene organizacije predstavnici Agencije za kvalitet i akreditaciju u FBiH (AKAZ) učestvuju na skupu pod nazivom intersektorski dijalog o fiskalnim i marketinškim politikama za jačanje kontrole upotrebe duhana u BiH u sklopu projekta „Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u Bosni i Hercegovini“, koji je izrađen i finansijski podržan kroz partnerstvo između Vlade Švicarske i Svjetske zdravstvene organizacije (SZO). Ovaj dijalog predstavlja mogućnost da se ove važne teme prikažu u svjetlu nove globalne Agende 2030 održivog razvoja Ujedinjenih naroda (UN) i pripremljen je u suradnji sa Svjetskom bankom, koja također u potpunosti podržava jačanje kontrole upotrebe duhana u BiH.

Ovaj skup se održava u Sarajevu u velikoj konferencijskoj dvorani zgrade UN-a od 20. do 21.09.2016. godine. Domaćin je Ured SZO za BiH, a dijalog zajednički organiziraju zdravstvene vlasti u BiH (Ministarstvo civilnih poslova BiH, Federalno ministarstvo zdravstva, Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske i Odjel za zdravstvo i ostale usluge Brčko distrikta BiH) i Regionalni ured SZO za Evropu, u suradnji sa Svjetskom bankom u BiH.

#### **9.10. Radionica na temu „Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje (CMZ)“, Zenica, 14.-15. novembar 2016. godine**

Novembra 14. i 15., održana je prva radionica u Zenici „Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje (CMZ)“. Federalno ministarstvo zdravstva i Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, zajedno sa Asocijacijom XY, nastavlja saradnju sa Vladom Švicarske u provođenju „Projekta mentalnog zdravlja u BiH, Faza II (2014.-2018.)“ u sklopu kojeg se implementiraju aktivnosti predviđene Politikom i Strategijom razvoja mentalnog zdravlja u Federaciji BiH. Nositelj implementacionih aktivnosti je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ).

Učesnici radionice su po dva predstavnika CMZ-a, sa koordinatorom kvaliteta ustanove. Radionicu je u ime FMZ, otvorio, i pozdravio učesnike, dr. Goran Čerkez, govoreći na temu: „Unapređenje kvaliteta zaštite mentalnog zdravlja u zdravstvenom sistemu i zdravstvenim

službama“. Doc. Dr. Ahmed Novo , direktor AKAZ-a, predstavio je skupu: „ Strateške smjernice, Legislativa, Aktuelne aktivnosti“, a Mr. Sci. Tatjana Popović, spec. med. psihologije, Projekt mentalnog zdravlja u BiH (PMZ), izlagala je: „Aktivnosti PMZ u BiH i implementacija akreditacionih standarda u CMZ“, teme radionice su praćene kroz "Poboljšanje pouzdanosti podataka prema definisanim indikatorima" Ljubomir Kravec, stručni saradnik AKAZ-a.

Opšti cilj radionice: Poboljšanje kvaliteta u pružanju usluga u mentalnom zdravlju u zajednici, a specifični ciljevi su:

- Poboljšanje saradnje, koordinacije i integracije usluga sa drugim službama,
- Poboljšanje pouzdanosti praćenja podataka prema definisanim indikatorima,
- Poboljšanje praćenja i evaluacije tretmana za određenu dijagnostičku grupu,
- Poboljšanje uključenja korisnika u razvoj zaštite mentalnog zdravlja u zajednici,
- Razmjena i integracija iskustava akreditovanih CMZ u FBiH,
- Promocija procesa akreditacije i reakreditacije.

Predviđene su još dvije dvodnevne radionice, gdje će se kroz specifične ciljeve definisanti akcioni planovi za budući rad centara za mentalno zdravlje.

#### **9.11. Procjena novih tehnologija u zdravstvu, „Treći Euroazijski regionalni forum“, Izmir (Turska) 17. i 18.12.2016.**

Euroazijska HTA (health technology assesment – procjena tehnologija u zdravstvu) Inicijativa je regionalna mreža zemalja članica osnovana 2015. godine, pod vodstvom Turskog društva za medicinu zasnovanu na dokazima, i predstavlja stožer procjene novih zdravstvenih tehnologija u ovom dijelu svijeta.

Izuzetno brz razvoj novih tehnologija, posljednjih 3-4 decenije, doveo je nosioce političkih odluka vezanih za zdravstvo, u gotovo svim zemljama na svijetu, do razumijevanja potrebe o procjeni i korištenju novih tehnologija. To je razlog globalnog osnivanja regionalnih HTA mreža koje se bave ovom problematikom i vlastita iskustva, nalaze i saznanja, razmjenjuju putem foruma i skupova koje periodično organizuju nosioci mrežnih organizacija.

Za zemlje članice Euroazijske HTA Inicijative: Albaniju, Azerbejdžan, Bosnu i Hercegovinu, Makedoniju, Crnu Goru, Kazahstan, Kirgistan i Tursku (sa Tunisom u svojstvu promatrača), Izmir je ovogodišnja destinacija dvodnevnog foruma na kojem će se izvršiti pregled stanja u pogledu novih zdravstvenih tehnologija te izvršiti uvid u izvještaje, analize i diskusije sa sastanaka iz Japana i Švicarske.

Doc. Dr. Ahmed Novo (AKAZ) i dr. Siniša Stević (ASKVA) predstavljaju Bosnu i Hercegovinu na skupu i upoznaće ostale učesnike sa stanjem stvari u našoj zemlji. Forum će biti okončan donošenjem Izjave, i mape puta za zemlje članice inicijative, sa formulacijom finaliziranog apstrakta za godišnji HTA sastanak 2017. u Rimu.

**9.12. Prezentacija brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“, Sarajevo, 22.11.2016. godine**

Ponedjeljak, 21.11.2016. godine, u Sarajevu prezentirana brošura „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“, čime je zaključen ciklus održavanja u zdravstvenim ustanovama u pet gradova u Bosni i Hercegovini.

Nakon Bijeljine, Tuzle, Mostara i Doboja, prezentacija brošure koja se bavi problemom komunikacije između zdravstvenih radnika i osoba s invaliditetom, i njihovog pristupa zdravstvenoj zaštiti, priređena je i u JU Dom zdravlja KS, u Sarajevu. Prezentacija je održana u prisustvu generalnog direktora Mr.sc.med. Prim. dr. Fuada Husića, vodstva ustanove, i preko šezdeset zdravstvenih radnika, zaposlenika doma zdravlja, kao i predstavnika KCUS-a, i Zavoda za javno zdravstvo KS.

U ime organizatora, koalicije organizacija My Right, g.-đa Binasa Goralija, i g.-đa Nataša Maros, zahvalile su svim zdravstvenim radnicima koji su posjetili prezentacije i uzeli učešće u diskusijama u povodu tretirane teme. Posebna zahvala je upućena entitetskim agencijama za kvalitet i sigurnost u zdravstvu (AKAZ i ASKVA), čiji su predstavnici, direktori, Doc. Dr. Ahmed Novo i dr. Siniša Stević, bili ko-prezentatori, i ključne osobe zaslužne za razvoj standarda koji uzimaju u obzir osobe s invaliditetom kao specifične subjekte zdravstvene zaštite.

**9.13. 7. simpozij magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine, Zenica, 2. - 4.12.2016. godine**

Od 2. do 4.12.2016. godine, u Zenici je održan sedmi simpozij magistara farmacije Federacije BiH sa temom skupa „Kompetencija magistara farmacije – prevencija i tretman prehlade i gripe“. Oko 800 farmaceuta iz svih kantona/županija federacije posjetilo je ovu manifestaciju, a AKAZ je predstavljala mr.ph. Vildana Drljević, stručni saradnik za pitanja sertifikacije. U organizaciji Komore magistara Federacije BiH, simpozij je imao za cilj razmatranje sezonske teme kako bi se ustanovilo pravilnosti tretmana i rezultate primjene određenih farmakoloških sredstava s namjerom ustanovljenja standardne sezonske prakse prevencije i tretiranja prehlada i gripa.

Predavači iz BiH i regije, predstavili su spektar tema koji je naišao na odličan prijem i interes auditorija. Federalna komora je ponovo pokazala da ima sve odgovarajuće strukovne i funkcijske preduslove kad se radi o organizaciji jednog ovakvog skupa. Ovo je prilika farmaceutima da se informiraju novitetima u polju farmacije, ili se upoznaju sa tematikama koje su aktuelne i važne za rad i praksu.

#### **9.14. Radionica II, Primjena akreditacionih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje, Vitez, 05.-08. decembar 2016. godine**

Nakon novembarske radionice u Zenici, od 05. do 08.12 održana je i druga radionica „Primjena akreditacijskih standarda i unapređenje kvaliteta u centrima za mentalno zdravlje (CMZ)“, u Vitezu.

Federalno ministarstvo zdravstva i Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, zajedno sa Asocijacijom XY, nastavlja saradnju sa Vladom Švicarske u provođenju „Projekta mentalnog zdravlja u BiH, Faza II (2014.-2018.)“ u sklopu kojeg se implementiraju aktivnosti predviđene Politikom i Strategijom razvoja mentalnog zdravlja u Federaciji BiH. Nosilac implementacionih aktivnosti je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ).

Izjava doc. Dr. Ahmeda Nove: “ Kao nosioci i implementatori u FBiH, imamo veliku odgovornost u provedbi ovog projekta za koji smatram da je jedan od bolje osmišljenih, i ostvarenih, u nekoliko posljednjih godina u našoj zemlji. Htio bih još jednom zahvaliti dr. Čerkezu, i FMZ-u, na podršci u radu u vezi sa akreditacijom centara za mentalno zdravlje. Akreditacioni standardi koje smo, uz sudjelovanje svih relevantnih ustanova, organizacija, udruženja i pojedinaca – profesionalaca, razvili i utvrdili u praksi centara, verifikovani su putem ovlaštene vanjske ocjene u 23 CMZ-a diljem federacije, i njihovo ostvarenje je kvalifikovalo te centre za akreditaciju. Radi se o imponantnom broju, a ako još uzmemo u obzir da je i Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo također akreditirana, onda je slika ovog segmenta zdravstvene zaštite i mentalnog zdravlja u FBiH – upotpunjena. Naravno, sve rečeno nas obavezuje da u budućnosti dosadašnje napore nastavimo jednakim intenzitetom i da, ne samo održimo, već i podignemo dostignuti nivo sigurnosti i kvaliteta.“

#### **9.15. Okrugli stol na temu “Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu”, Sarajevo, 15.12.2016. godine**

U sklopu “Dana kvaliteta u zdravstvu FBiH” u organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) održan je veliki okrugli stol na temu “Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu”. Okrugli stol u Sarajevu okupio je predstavnike agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regiona koji su na jednom mjestu predložili još bolje moguće načine saradnje kao i unapređenja saradnje kolegica i kolega iz regiona u cilju jačanja i boljeg pozicioniranja ovih agencija u sistemima zdravstvene zaštite.

Na okruglom stolu o svemu navedenom su razgovarali direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu **FBiH** (AKAZ) i domaćin okruglog stola Ahmed Novo, dr. Siniša Stević direktor Agencije za sertifikaciju, kvalitet i akreditaciju u **Republici Srpskoj** (ASKVA), Nina Bončić Mijatović, ravnateljica Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi u Republici **Hrvatskoj**, Vlado Davkovski iz Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova **Srbije** (AZUS), te Zoran Riđanović, jedan od pionira na ovim prostorima kada govorimo o akreditaciji i poboljšanju kvaliteta, utemeljitelj i prvi direktor AKAZ-a. Direktorica Agencije za

akreditaciju zdravstvenih ustanova u **Makedoniji** Elizabeta Zisovska bila je spriječena, ali je potpisala zajedničku izjavu i uputila riječi podrške koje su pročitane na okruglom stolu.

Nakon okruglog stola na kojem su, uz potvrđivanje odlične saradnje, razmijenjene ideje i pozitivne prakse, **svi prisutni potpisali su zajedničku Izjavu** u kojoj su, između ostalog, izrazili spremnost za učestvovanje u svim projektima iz dogovorenih izvora finansiranja a koji se tiču razmjene kadrova, učešća u komisijama ili sličnim stručnim tijelima prilikom rada na zajedničkim projektima koji se odnose na uspostavu, podizanje i razvoj sistema kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu.



## **10. Akreditacija i sertifikacija zdravstvenih ustanova**

### **10.1. Akreditacija i sertifikacija JU Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo**

U 2016. godini Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, certificirala i akreditirala je i prvi zavod u Federaciji Bosne i Hercegovine, to je JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo. Vanjski pregledi u svrhu sertifikacije i akreditaciju obavljani su 21.11.2016. godine, vanjski pregled obavili su ovlaštene ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) u sastavu: Vildana Doder i Majda Sarihodžić.

Komisija za sertifikaciju i akreditaciju JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo zasjedala je 29.11.2016. godine u sastavu: Amela Džubur - Alić predsjednik, Lejla Fazlagić - Ovčina, Srećko Matić, donijela je zaključak broj: 04-37-405-3/16 i 03-37-404-4/16 o prijedlogu za sertifikaciju i akreditaciju JU Zavoda za javno Zdravstvo Kantona Sarajevo.

Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine donio je sljedeća rješenja sertifikaciji i akreditaciji JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo:

1. Odluka o bezuslovnoj sertifikaciji u trajanju od 4 godine JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (dana 30.11.2016. godine, broj rješenja 02-37-408-1/16)
2. Odluka o bezuslovnoj akreditaciji u trajanju od 3 godine JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (dana 30.11.2016. godine, broj rješenja 02-37-408-2/16).

### **10.2. Akreditacija JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac**

U 2016. godini Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, akreditirala je i prvo liječilište u Federaciji Bosne i Hercegovine, a to je JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac. Vanjski pregled u svrhu sticanja akreditacije obavljani su 22 i 23.11.2016. godine, vanjski pregled obavili su ovlaštene ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) u sastavu: vođa tima Almir Kovačević, Enes Šaćić, Suvada Sofić, Biljana Kurtović, Anel Okić.

Komisija za akreditaciju JZU Centra za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac zasjedala je 29.11.2016. godine u sastavu: Srećko Matić predsjednik, Amela Džubur – Alić, Lejla Fazlagić - Ovčina, donijela je zaključak broj: 03-37-404-5/16 o prijedlogu

za akreditaciju JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac.

Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine donio je rješenje o akreditaciji JZU Centra za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac (dana 30.11.2016. godine, broj rješenja: 02-37-409-3/16).

### **10.3. Akreditacija centra za mentalno zdravlje**

U 2016. godini Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) akreditirala je **3 centra za mentalno zdravlje** i to sljedećim rasporedom:

1. Centar za mentalno zdravlje DZ Cazin (vanjski pregled obavljen 21.06.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Ismeta Krako, Irma Džambo)
2. Centar za mentalno zdravlje DZ Goražde (vanjski pregled obavljen 21. i 22.11.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Elmir Šator, Meliha Hrustić)
3. Centar za mentalno zdravlje DZ Živinice (vanjski pregled obavljen 21. i 22.11.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Mustafa Uščuplić, Ljubica Ćuk)

AKAZ Komisije za akreditaciju Centara za mentalno zdravlje:

- 27.06.2016. godine Komisija za akreditaciju CMZ (u sastavu: Mersa Hadžisalihović predsjednik, Smiljana Viteškić, Enis Hasanović) donijela je zaključak broj: 03-37-233-1/15 o prijedlogu za dodjelu akreditacije za Centar za mentalno zdravlje DZ Cazin.
- 29.11.2016. godine Komisija za akreditaciju CMZ (u sastavu: Amela Džubur – Alić predsjednik, Srećko Matić, Lejla Fazlagić - Ovčina) donijela je zaključak o prijedlogu za dodjelu akreditacije za Centar za mentalno zdravlje DZ Goražde.
- 29.11.2016. godine Komisija za akreditaciju CMZ (u sastavu: Amela Džubur – Alić predsjednik, Srećko Matić, Lejla Fazlagić - Ovčina) donijela je zaključak o prijedlogu za dodjelu akreditacije za Centar za mentalno zdravlje DZ Živinice

Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine donio je sljedeća rješenja o akreditaciji centara za mentalno zdravlje:

1. Centar za mentalno zdravlje DZ Cazin (dana 29.06.2016. godine, broj rješenja: 02-37-240/16)
2. Centar za mentalno zdravlje DZ Goražde (dana 30.11.2016. godine, broj rješenja: 02-37-409-1/16)
3. Centar za mentalno zdravlje DZ Živinice (dana 30.11.2016. godine, broj rješenja: 02-37-409-2/16)



#### 10.4. Akreditacija DPST centri

U 2016. godini Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) akreditirala je **4 DPST centra** i to sljedećim rasporedom:

1. DPST CENTAR „Kabinet za AIDS i druge imunodeficitarne bolesti sa savjetovaništem“ pri Klinici za zarazne bolesti JZU Univerzitetski klinički centar Tuzla (vanjski pregled obavljen 18.01.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Enes Šaćić i Vesna Topalović – Četković)
2. DPST CENTAR JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (vanjski pregled obavljen 17.05.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Senaida Marina Babić i Zlatko Šantić)
3. DPST centar pri Klinici za infektivne bolesti Univerzitetskog kliničkog centra Sarajevo (vanjski pregled obavljen 22.06.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Enes Šaćić i Vildana Drljević)
4. DPST centar – savjetovanište za HIV pri JU Zavodu za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona (vanjski pregled obavljen 22.06.2016. godine, pregled obavili vanjski ocjenjivači u sastavu: Enes Šaćić i Selma Lučkin).

AKAZ komisija za akreditaciju DPST centra:

- 19.02.2016. godine Komisija za akreditaciju DPST centra (u sastavu: Sanja Čustović predsjednik, Lejla Fazlagić – Ovčina, Amer Ovčina) donijela je zaključak o prijedlogu za akreditaciju DPST centra „Kabinet za AIDS i druge imunodeficitarne bolesti sa savjetovaništem“ pri Klinici za zarazne bolesti JZU Univerzitetski klinički centar Tuzla
- 23.05.2016. godine Komisija za akreditaciju DPST centra (u sastavu: Vildana Doder predsjednik, Lejla Fazlagić – Ovčina, Zahida Binakaj) donijela je zaključak o prijedlogu za akreditaciju DPST centra JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo
- 27.06.2016. godine Komisija za akreditaciju DPST centra (u sastavu: Enis Hasanović predsjednik, Smiljana Viteškić, Mersa Hadžisalihović) donijela je zaključak o prijedlogu za akreditaciju DPST centra pri Klinici za infektivne bolesti Univerzitetskog kliničkog centra Sarajevo
- 27.06.2016. godine Komisija za akreditaciju DPST centra (u sastavu: Enis Hasanović predsjednik, Smiljana Viteškić, Mersa Hadžisalihović) donijela je zaključak o prijedlogu za akreditaciju DPST centra – savjetovanište za HIV pri JU Zavodu za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona

Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine donio je sljedeća rješenja o akreditaciji DPST centara:

1. DPST centar „Kabinet za AIDS i druge imunodeficitarne bolesti sa savjetovaništem“ pri Klinici za zarazne bolesti JZU Univerzitetski klinički centar Tuzla (dana 24.02.2016. godine, broj rješenja: 02-37-78-3/16)

2. DPST centar pri JU Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (dana 25.05.2016. godine, broj rješenja: 02-37-193/16)
3. DPST centar pri Klinici za infektivne bolesti Univerzitetskog kliničkog centra Sarajevo (dana 29.06.2016., broj rješenja: 02-37-239-1/16)
4. DPST centar – savjetovanište za HIV pri JU Zavodu za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona ((dana 29.06.2016., broj rješenja: 02-37-239-2/16).

## 10.5. Vanjska ocjena apoteka - sertifikacija

U 2016. godini AKAZ je obavio vanjski pregled 55 apoteka i to sljedećim rasporedom:

- 10-12.02.2016. godine 4 poslovne jedinice JZU Gradske Apoteke Gračanica i to:
  - JZU Gradska apoteka Gračanica Apoteka 1
  - JZU Gradska apoteka Gračanica OJ Ogranak Gnojnica
  - JZU Gradska apoteka Gračanica OJ Ogranak 1
  - JZU Gradska apoteka Gračanica OJ Ogranak Donja Orahovica

Ocjenjivači: Anela Galić, Ernesa Škaljo, Bakir Omerbegović i Sandra Stanešić- Kravec

- 18-19.04.2016. godine 18 poslovnih jedinica PZU Apoteke „IBN SINA“ i to:
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Centrala Apoteka Brčanska Malta
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 1. Slatina Tuzla
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 3 Stupine Tuzla
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 2 Živinice
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 5 Srebrenik
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 6 Kalesija
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 8 Sjenjak Tuzla
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 9 Irac Tuzla
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 10 Stupine Tuzla
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 11 Lukavac
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 12 Živinice
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 14 Srebrenik
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 15 Slatina Tuzla
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 16 Živinice
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 17 Stupine
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 18 Brčko
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 19 Lukavac
  - PZU Apoteke „IBN SINA“ Ogranak 20 Donja Višća

Ocjenjivači: Anela Galić, Ernesa Škaljo, Bakir Omerbegović i Sandra Stanešić- Kravec, Halida Smajlagić i Vildana Drljević

- 05.04.2016. godine PZU Apoteka „La Vita“ Gračanica (ocjenjivač: Halida Smajlagić)
- 30.05.2016. godine 4 poslovne jedinice PZU Apoteka "Europharm" Bihać i to:
  - PZU Apoteka "Europharm" Bihać, Centralni objekat
  - PZU Apoteka "Europharm" Bihać, OJ Ogranak 1 Ozimice
  - PZU Apoteka "Europharm" Bihać, OJ Ogranak 7 Velika Kladuša
  - PZU Apoteka "Europharm" Bihać, OJ Ogranak Bihać

Ocjenjivači: Anela Galić, Sandra Stanešić – Kravec, Vildana Drljević

- 30.05.2016. godine 2 poslovne jedinice PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“ i to:
  - PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“, Centralni objekat
  - PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“, OJ Ogranak Cazin

Ocjenjivač: Damira Sulejmanović

- 30.05.2016. godine Apoteka „Kovačević“ Bihać (ocjenjivač: Sandra Stanešić – Kravec)
- 12.07.2016. godine Apoteka "EnaPharm" Gradačac (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)
- 12.07.2016. godine Privatna apoteka "Ćerimagić" Gračanica (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)
- 12.07.2016. godine Apoteka "Floris" Gradačac (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)
- 12.07.2016. godine Apoteka "Iris Farm" Lukavac (ocjenjivač: Sandra Stanešić – Kravec)
- 12.07.2016. godine Apoteka "Iris" Lukavac (ocjenjivač: Vildana Drljević )
- 12.07.2016. godine Apoteka "Lamele" Gračanica (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)
- 12.07.2016. godine Apoteka "Altea" Lukavac (ocjenjivač: Sandra Stanešić – Kravec)
- 12.07.2016. godine Apoteka "Ajla" Lukavac (ocjenjivač: Vildana Drljević )
- 01.-02.09.2016. godine 4 poslovne jedinice PZU "Eurofarm – Edal" Tuzla i to:
  - PZU "Eurofarm – Edal" Tuzla Centrala
  - Apoteka "Eurofarm – Edal 1" Tuzla
  - Apoteka "Eurofarm – Edal 2" Tuzla
  - Apoteka "Eurofarm – Edal Stupine" Tuzla

Ocjenjivač: Anela Galić

- 01.09.2016. godine Apoteka „Nova“ Gradačac (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)
- 02.09.2016. godine JU "Apoteka Gradačac" Gradačac (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)
- 03.-04.10.2016. godine 7 poslovnih jedinica JZU "Gradske apoteke" Tuzla i to:
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Banovići"
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Dijetetika"
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Dom zdravlja" Tuzla
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Narodna"
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Sjenjak"
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Slatina"
  - JZU "Gradske apoteke" Tuzla – Apoteka "Soliter"

Ocjenjivači: Anela Galić, Halida Smajlagić

- 07.11.2016. godine 2 poslovne jedinice JU "Ljekarna/Apoteka" Vitez i to:
  - JU "Ljekarna/Apoteka" Vitez – Centralni ogranak
  - JU "Ljekarna/Apoteka" Vitez – Ogranak 2

Ocjenjivač: Ernesa Škaljo

- 23.11.2016. godine Apoteka "Linea" Gradačac (ocjenjivač: Bakir Omerbegović )
- 23.11.2016. godine Apoteka "M" Gradačac (ocjenjivač: Bakir Omerbegović)

Sastav Komisija za sertifikaciju ustanova/apoteka i datumi sjednica su bili sljedeći (datum, ustanova, broj rješenja):

- 19.02.2016. godine, 4 poslovne jedinice JZU Gradske Apoteke Gračanica (komisija: Sanja Čustović, Lejla Fazlagić, Amer Ovčina), br. rj. 04-37-67-2/16.
- 23.05.2016. godine, 18 poslovnih jedinica PZU Apoteke „IBN SINA“ (komisija: Zahida Binakaj, Lejla Fazlagić-Ovčina,Vildana Doder), br. rj. 04-37-185-2/16.
- 23.05.2016. godine, PZU Apoteka „La Vita“ Gračanica (komisija: Zahida Binakaj, Lejla Fazlagić-Ovčina,Vildana Doder), br. rj. 04-37-185-2/16.
- 17.06.2016. godine, 4 poslovne jedinice PZU Apoteka "Europharm" Bihać (komisija: Sanja Čustović,Vildana Doder, Enis Hasanović), b), br. rj. 04-37-222-2/16.
- 17.06.2016. godine 2 poslovne jedinice PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“ (komisija: Sanja Čustović,Vildana Doder, Enis Hasanović), br. rj. 04-37-222-2/16.
- 17.06.2016. godine, Apoteka „Kovačević“ Bihać (komisija: Sanja Čustović,Vildana Doder, Enis Hasanović), br. rj. 04-37-222-2/16.
- 18.07.2016. godine, Privatna apoteka "Ćerimagić" Gračanica (komisija: Sanja Čustović,Vildana Doder,Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "EnaPharm" Gradačac (komisija: Sanja Čustović,Vildana Doder, Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "Floris" Gradačac (komisija: Sanja Čustović,Vildana Doder,Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "Iris Farm" Lukavac (komisija: Sanja Čustović, Vildana Doder,Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "Iris" Lukavac (komisija: Sanja Čustović, Vildana Doder,Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "Lamele" Gračanica (komisija: Sanja Čustović, Vildana Doder, Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "Altea" Lukavac (komisija: Sanja Čustović, Vildana Doder, Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 18.07.2016. godine, Apoteka "Ajla" Lukavac (komisija: Sanja Čustović, Vildana Doder,Lejla Fazlagić - Ovčina), br. rj. 04-37-268-2/16.
- 21.10.2016. godine, 4 poslovne jedinice PZU "Eurofarm – Edal" Tuzla (komisija:), br. rj. 04-37-362-2/16.
- 21.10.2016. godine, Apoteka „Nova“ Gradačac (komisija:), br. rj. 04-37-362-2/16.

- 21.10.2016. godine, JU "Apoteka Gradačac" Gradačac (komisija:), br. rj. 04-37-362-2/16.
- 21.10.2016. godine, 7 poslovnih jedinica JZU "Gradske apoteke" Tuzla (komisija:), br. rj. 04-37-362-2/16, uslovna sertifikacija 6 mjeseci
- 29.11.2016. godine, 2 poslovne jedinice JU "Ljekarna/Apoteka" Vitez (komisija: Lejla Fazlagić, Amela Džubur – Alić, Srećko Matić), br. rj. 04-37-405-2/16.
- 29.11.2016. godine, Apoteka "Linea" Gradačac (komisija: Lejla Fazlagić, Amela Džubur – Alić, Srećko Matić), br. rj. 04-37-405-2/16..
- 29.11.2016. godine, Apoteka "M" Gradačac (komisija: Lejla Fazlagić, Amela Džubur – Alić, Srećko Matić ), br. rj. 04-37-405-2/16.

Rješenja o sertifikaciji Upravni odbor AKAZ-a je donio na sljedećim sjednicama (datum, ustanova, broj rješenja) :

- 24.02.2016. godine. 4 poslovne jedinice JZU Gradske Apoteke Gračanica, br. rj. 02-37-192-1/16.
- 25.05.2016. godine, 18 poslovnih jedinica PZU Apoteke „IBN SINA“, br. rj. 02-37-192-1/16.
- 25.05.2016. godine, PZU Apoteka „La Vita“ Gračanica, br. rj. 02-37-192-2/16.
- 29.06.2016. godine, 4 poslovne jedinice PZU Apoteka "Europharm" Bihać, br. rj. 02-37-238-1/16.
- 29.06.2016. godine, 2 poslovne jedinice PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“, br. rj. 02-37-238-2/16.
- 29.06.2016. godine, 2 poslovne jedinice PZU Apoteka „Mr.ph. Aida Alagić“, br. rj. 02-37-238-2/16.
- 29.06.2016. godine, Apoteka „Kovačević“ Bihać, br. rj. 02-37-238-3/16.
- 20.07.2016. godine, Privatna apoteka "Ćerimagić" Gračanica, br. rj. 02-37-273-2/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "EnaPharm" Gradačac, br. rj. 02-37-273-1/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "Floris" Gradačac, br. rj. 02-37-273-3/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "Iris Farm" Lukavac, br. rj. 02-37-273-4/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "Iris" Lukavac, br. rj. 02-37-273-5/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "Lamele" Gračanica, br. rj. 02-37-273-6/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "Altea" Lukavac, br. rj. 02-37-273-7/16.
- 20.07.2016. godine, Apoteka "Ajla" Lukavac, br. rj. 02-37-273-8/16.
- 26.10.2016. godine, 4 poslovne jedinice PZU "Eurofarm – Edal" Tuzla, br. rj. 02-37-370-1/16.
- 26.10.2016. godine, Apoteka „Nova“ Gradačac, br. rj. 02-37-370-2/16.
- 26.10.2016. godine, JU "Apoteka Gradačac" Gradačac, br. rj. 02-37-370-3/16.
- 26.10.2016. godine, 7 poslovnih jedinica JZU "Gradske apoteke", br. rj. 02-37-371/16, uslovna sertifikacija 6 mjeseci

- 30.11.2016. godine, 2 poslovne jedinice JU "Ljekarna/Apoteka" Vitez, br. rj. 02-37-407-1/16.
- 30.11.2016. godine, Apoteka "Linea" Gradačac, br. rj. 02-37-407-2/16.
- 30.11.2016. godine, Apoteka "M" Gradačac, br. rj. 02-37-407-3/16.

#### **10.6. Vanjska ocjena timova porodične medicine – sertifikacija**

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) u 2016. godini certificirala je ukupno **98** timova porodične medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo i **7** timova porodične medicine iz JZU Dom zdravlja Doboj Istok.

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su 01. i 02.02.2016. obavili vanjsku ocjenu timova porodične/obiteljske medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo u svrhu sertifikacije. Sedam AKAZ-ovih ocjenjivača je ocijenilo **33** tima porodične/obiteljske medicine, u cilju ispunjenja standarda sigurnosti. U vanjskom pregledu timova porodične medicine učestvovalo je devet AKAZ-ovih ocjenjivača: Damir Mujkanović, Gildžana Bećirević, Halid Mahmutbegović, Ivan Bagarić, Samira Srabović, Senada Selmanović, Senaida Marina Babić, Suada Škapurević i Zlatko Šantić.

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su 14. i 15.03.2016. godine nastavili sa vanjskom ocjenom timova porodične/obiteljske medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo u svrhu sertifikacije. U vanjskom pregledu **27** timova porodične medicine učestvovalo je sedam AKAZ-ovih ocjenjivača: Gildžana Bećirević, Halid Mahmutbegović, Samira Srabović, Senada Selmanović, Senaida Marina Babić, Suada Škapurević, Zlatko Šantić.

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su 11. i 12.04.2016. godine nastavili sa vanjskom ocjenom timova porodične/obiteljske medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo u svrhu sertifikacije. U vanjskom pregledu **24** tima porodične medicine učestvovalo je šest AKAZ-ovih ocjenjivača: Halid Mahmutbegović, Samira Srabović, Senada Selmanović, Senaida Marina Babić, Suada Škapurević, Zlatko Šantić.

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su 16.05.2016. godine nastavili sa vanjskom ocjenom timova porodične/obiteljske medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo u svrhu sertifikacije. U vanjskom pregledu **14** timova porodične medicine učestvovalo je šest AKAZ-ovih ocjenjivača: Halid Mahmutbegović, Samira Srabović, Senada Selmanović, Senaida Marina Babić, Suada Škapurević, Zlatko Šantić.

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su 16.05.2016. godine nastavili sa vanjskom ocjenom timova porodične/obiteljske medicine iz JZU Dom zdravlja Doboj Istok u svrhu sertifikacije. U vanjskom pregledu **7** timova porodične medicine učestvovalo je šest AKAZ-ovih ocjenjivača: Suada Škapurević, Sanja Trhulj, Smiljana Viteškić, Dženita Hodžić.

Sastav Komisija za sertifikaciju ambulanti porodične medicine, datumi sjednica i broj rješenja su bili sljedeći:

- 19.02.2016. godine, komisija u sastavu: Zehra Karahasanović predsjednik, Amela Džubur - Alić, Srećko Matić, broj rješenja: 04-37-66-2/16
- 24.03.2016. godine, komisija u sastavu: Zehra Karahasanović predsjednik, Amela Džubur - Alić, Srećko Matić, broj rješenja: 04-37-109-2/16
- 21.04.2016. godine, komisija u sastavu: Zehra Karahasanović predsjednik, Amela Džubur – Alić, Srećko Matić, broj rješenja: 04-37-142-2/16
- 23.05.2016. godine, komisija u sastavu: Zehra Karahasanović predsjednik, Amela Džubur – Alić, Srećko Matić, broj rješenja: 04-37-184-2/16
- 17.06.2016. godine, komisija u sastavu: Vildana Doder predsjednica, Sanja Čustović, Enis Hasanović, broj rješenja: 04-37-221-2/16

Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine donio je sljedeća rješenja o sertifikaciji timova porodične medicine:

1. Rješenje o sertifikaciji **33** timova porodične medicine JU DZ Kantona Sarajevo (dana 24.02.2016. godine, broj rješenja: 02-37-78-1/16)
2. Rješenje o sertifikaciji **27** timova porodične medicine JU DZ Kantona Sarajevo (dana 30.03.2016. godine, broj rješenja: 02-37-121/16)
3. Rješenje o sertifikaciji **24** timova porodične medicine JU DZ Kantona Sarajevo (dana 27.04.2016. godine, broj rješenja: 02-37-152/16)
4. Rješenje o sertifikaciji **14** timova porodične medicine JU DZ Kantona Sarajevo (dana 25.05.2016. godine, broj rješenja: 02-37-191/16)
5. Rješenje o sertifikaciji **7** timova porodične medicine JU DZ Kantona Sarajevo (dana 29.06.2016. godine, broj rješenja: 02-37-191/16)

*Prilog:*

[10.1 Registar akreditiranih ustanova](#)



Direktor Agencije za kvalitet  
i akreditaciju u zdravstvu u FBiH

Dr. Ahmed Novo

Sarajevo, 12.01.2017. godine