

## Opis posla za člana tima centra za mentalnog zdravlja u svrhu prikupljanja podataka i izračuna definisanih indikatora

### 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 prikupljanje 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 CMZ koji su u programu akreditacije treba da odrede jednu osobu koja će započeti prikupljanje određenih podataka radi izračuna indikatora, koji će provesti Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ). Imenovana osoba ujedno će biti zadužena za e-mail pošiljke prikupljenih podataka AKAZ-u i stalni kontakt s AKAZ-om radi izvještavanja o količini prikupljenih podataka i mogućim poteškoćama u tom radu.

Prikupljeni podaci poslužiće za izračun sljedećih 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 AKAZ je izradio aplikaciju koja je dostupna sajtu vidjeti više na: <http://www.akaz.ba/Mentalno/Mentalno.htm> Forma za prikupljanje i izračun indikatora. Izračunati indikatori će poslužiti za vrednovanje rada CMZ u svrhu vanjske ocjene.

### Primjer prikupljenih podataka:

Broj ponovnih hospitalizacija (rehospitalizacija)

| Spol          | Broj za brojnik  | Objašnjenje   |
|---------------|------------------|---|
| Muški         | 15               | Broj ponovo hospitaliziranih pacijenata koji su potpisali informirani pristanak |
| Ženski        | 12               |   |
| <b>Ukupno</b> | <b>27</b>        |   |
| Spol          | Broj za nazivnik | Objašnjenje   |
| Muški         | 46               | Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ koji su bili prethodno hospitalizirani   |
| Ženski        | 39               |   |
| <b>Ukupno</b> | <b>85</b>        |   |

Za dodatne informacije možete se obratiti na kontakt tel: 033 771-876, fax: 033 771-880, ili na email: [cmz@akaz.ba](mailto:cmz@akaz.ba)

## Glavni zadaci

Svi akreditirani centri za mentalno zdravlje i koji su ušli u proces poboljšanja kvaliteta imaju obavezu da rade na prikupljanju podataka za navedene indikatore.

Prikupljanje gore navedenih podataka se vrši retrospektivno godina dana. **2014 – 2018.**

Uvođenjem novih standarda za mentalno zdravlje 2016., indikatori su obavezni dio kriterija i poboljšanja kvaliteta neće biti moguća bez mjerenja i dokaza ispunjenosti.

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.

## 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.

## Drugi aranžmani

AKAZ ima pravo da upozori članove timova koji prikupljaju i šalju prikupljene podatke na slab kvalitet prikupljenih podataka i da od njih zatraži dopunski rad u svrhu unapređenja kvaliteta podataka. U konačnici, AKAZ ne može biti odgovoran za istinitost, tačnost i kompletnost prikupljenih podataka od strane CMZ.

## 1. Procenat pacijenata koji su nakon hospitalizacije nastavili sa tretmanom u CMZ

|                     |   |
|---------------------|---|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Pravovremeno praćenje pacijenata nakon hospitalizacije u roku od 30 dana</b>   |
| OBJAŠNJENJE         | <b>Ovaj indikator se odnosi na pacijente koji su dobili odobreni odlazak, a ne na pacijente koji imaju neodobreni odlazak iz bolničkih ustanova, jer postoji pisani plan zaštite nakon bolničkog tretmana koji utvrđuje vanbolnički tretman i rehabilitaciju otpuštenog pacijenta i specificira akciju koja će se poduzeti u centru za mentalno zdravlje u slučaju krize kod tog pacijenta.</b> |
| DOMEN               | Kvalitet, kontinuitet zaštite   |
| VRSTA               | Procesni indikator  |
| BROJNIK             | <b>Broj osoba koje su nakon hospitalizacije posjetile centar za mentalno zdravlje u roku do 30 dana.</b>  |
| NAZIVNIK            | <b>Broj osoba koje su hospitalizovane zbog mentalnog oboljenja.</b>   |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ, dokumentacija DZ, bolnička dokumentacija.  |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana  |

## 2. Procenat pacijenata koji nisu rehospitalizovani u 1 -2 mjeseca

|                     |   |
|---------------------|---|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Procenat pacijenata koji nisu rehospitalizovani tokom 1. i 2. mjeseca nakon prethodne hospitalizacije, vezano za centre mentalnog zdravlja</b>   |
| OBJAŠNJENJE         | <b>Ovaj indikator se odnosi na pacijente koji su dobili odobreni odlazak, a ne na pacijente koji imaju neodobreni odlazak iz bolničkih ustanova, jer postoji pisani plan zaštite nakon bolničkog tretmana koji utvrđuje vanbolnički tretman i rehabilitaciju otpuštenog pacijenta i specificira akciju koja će se poduzeti u centru za mentalno zdravlje u slučaju krize kod tog pacijenta.</b> |
| DOMEN               | Kvalitet, kontinuitet zaštite   |
| VRSTA               | Procesni indikator  |
| BROJNIK             | <b>Broj osoba koje nisu rehospitalizovane tokom 1. – 2. mjeseca nakon hospitalizacije.</b>  |
| NAZIVNIK            | <b>Broj osoba koje su hospitalizovane zbog mentalnog oboljenja.</b>   |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ, dokumentacija DZ, bolnička dokumentacija.  |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana  |

## 3. Prisilna hospitalizacija

|                     |   |
|---------------------|---|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Broj pacijenata iz doma zdravlja prisilno hospitalizovanih zbog mentalnih poremećaja</b>   |
| OBJAŠNJENJE         | Prisilna hospitalizacija ili pravnim jezikom - prisilno zadržavanje je smještaj osobe sa težim duševnim smetnjama u zdravstvenu ustanovu od trenutka donošenja odluke psihijatra o zadržavanju te osobe bez njezina pristanka do odluke suda o prisilnom smještaju bez obzira da li se radi o osobi koja je tek došla ili dovedena u zdravstvenu ustanovu ili osobi koja se već nalazi na liječenju u zdravstvenoj ustanovi pa je opozvala pristanak za dobrovoljni smještaj. |
| DOMEN               | Sigurnost   |
| VRSTA               | Procesni indikator  |
| BROJNIK             | <b>Broj prisilno hospitaliziranih pacijenata sa dijagnozom težeg mentalnog poremećaja</b>   |
| NAZIVNIK            | <b>Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ (prethodno hospitaliziranih i bez prethodne hospitalizacije)</b>  |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ, dokumentacija DZ, bolnička dokumentacija.  |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana  |

#### 4. Dobrovoljna hospitalizacija

|                     |  |
|---------------------|--|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Broj dobrovoljne hospitalizacije pacijenata koji se liječe u CMZ</b>  |
| OBJAŠNENJE          | Indikator može biti opšti i specifičan za jednu određenu dijagnozu. Dobrovoljna hospitalizacije ili pravnim jezikom - dobrovoljni smještaj jest smještaj osobe sa duševnim smetnjama u zdravstvenoj ustanovi uz njezin pristanak (Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama, čl.3, stav 10). O dobrovoljnosti svjedoči potpisani informirani pristanak pacijenta koji je iz CMZ upućen u bolnicu. |
| DOMEN               | Kvalitet, kontinuitet zaštite  |
| VRSTA               | Procesni indikator   |
| BROJNIK             | <b>Broj hospitaliziranih pacijenata sa dijagnozom mentalnog poremećaja koji su potpisali informirani pristanak</b>   |
| NAZIVNIK            | <b>Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ</b>  |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ, dokumentacija DZ, bolnička dokumentacija.   |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana   |

#### 5. Ponovna hospitalizacija (rehospitalizacija)

|                     |  |
|---------------------|--|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Broj ponovne hospitalizacije pacijenata koji se liječe u CMZ</b>  |
| OBJAŠNENJE          | Ponovna hospitalizacija ili rehospitalizacija iz ugla primarne zdravstvene zaštite je broj ponovno upućenih pacijenata u bolnicu s istom dijagnozom u određenom vremenskom periodu bez obzira na prethodne bolničke hospitalizacije. |
| DOMEN               | Kvalitet, kontinuitet zaštite  |
| VRSTA               | Procesni indikator   |
| BROJNIK             | <b>Broj ponovo hospitaliziranih pacijenata sa dijagnozom mentalnog poremećaja koji su potpisali informirani pristanak</b>  |
| NAZIVNIK            | <b>Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ koji su bili prethodno hospitalizirani</b>   |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ, dokumentacija DZ, bolnička dokumentacija.   |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana   |

#### 6. Procenat pacijenata uvedenih u registar tretmana CMZ-a

|                     |  |
|---------------------|--|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Procenat pacijenata koji su na godišnjem nivou uvedeni u registar tretmana u centru za mentalno zdravlje i koji su održali kontinuitet tretmana i/ili hospitalizacije</b>   |
| OBJAŠNENJE          | Ovaj indikator mjeri kontinuitet zaštite pacijenata u centru za mentalno zdravlje. Odnosi se na pacijente sa dijagnozom F20-29 i F33 koji su uvedeni u registar tretmana i koji su održali kontinuitet tretmana u zajednici bez napuštanja tretmana i/ili hospitalizacije. |
| DOMEN               | Kvalitet   |
| VRSTA               | Tretman, revizija  |
| BROJNIK             | <b>Broj pacijenata sa dijagnozom F20 – F29 i F33 koji su uvedeni u registar tretmana i koji su održali kontinuitet tretmana</b>  |
| NAZIVNIK            | <b>Broj svih pregledanih pacijenata sa dijagnozom F20-F29 i F33</b>  |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ i timova porodične/obiteljske medicine   |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana   |

## 7. Procenat pacijenata koji su obrađeni i tretirani timski u punom obimu

|                     |   |
|---------------------|---|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Procenat pacijenata (dg. F20-29 i F33) koji su obrađeni i tretirani timski u punom obimu (multidisciplinarni timski pristup)</b>   |
| OBJAŠNJENJE         | Sveobuhvatnost se odnosi na <b>multidisciplinarni timski pristup u jasno indiciranim slučajevima</b> , što uključuje somatsku, socijalnu i psihološku procjenu, ocjenu rizika, ocjenu funkcija i pacijentovih potreba, ličnu i porodičnu anamnezu, uključujući i prethodna liječenja (lijekovi, hospitalizacije), radnu dijagnozu, pacijentove ovisnosti, zaposlenje, socijalne okolnosti i kratkotrajni individualni plan, što se registruje u standardni format medicinske dokumentacije. 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. |
| DOMEN               | Kvalitet  |
| VRSTA               | Tretman, koordinacija njege   |
| BROJNIK             | <b>Broj pacijenata sa dijagnozom F20 – F29 i F33 koji su tretirani timski u punom obimu (multidisciplinarni timski pristup)</b>   |
| NAZIVNIK            | <b>Broj svih pregledanih pacijenata sa dijagnozom F20-F29 i F33</b>   |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ i timova porodične/obiteljske medicine  |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana  |

## 8. Broj kućnih posjeta po timu

|                     |   |
|---------------------|---|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Broj kućnih posjeta po timu</b>  |
| OBJAŠNJENJE         | CMZ organizira i obavlja <b>kućne i druge planirane posjete</b> na području za koje je nadležan.<br>Planirane kućne posjete odnose se na posjete osobama koje su liječene ili se nalaze pod stručnim nadzorom CMZ, a smještene su u «zaštićenim kućama», zaštićenim radionicama i komunama, na radnim mjestima i u drugim ustanovama, uz saglasnost pacijenta ili zakonskog zastupnika. |
| DOMEN               | Kvalitet, izvještavanje   |
| VRSTA               | Tretman, koordinacija njege   |
| BROJNIK             | <b>Broj kućnih posjeta po timu</b>  |
| NAZIVNIK            | <b>Ukupan broj pacijenata koji se nalaze pod stručnim nadzorom CMZ, a relevantni su za kućne i druge planirane posjete</b>  |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ-a   |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana  |

## 9. Broj pacijenata čiji su članovi porodice (staratelja) primili usluge podrške

|                     |   |
|---------------------|---|
| NAZIV INDIKATORA    | <b>Broj pacijenata čiji su članovi porodice (staratelja) primili usluge podrške</b>   |
| OBJAŠNENJE          | <p>Ovaj indikator uključuje osobe s mentalnim poremećajima i njihove porodice (staratelje) kao cjelinu, ona naglašava da usluge treba da vode pozitivnim ishodima.</p> <p>Svaki pacijent sa mentalnim poremećajem u CMZ u zdravstvenom kartonu ima upisane podatke relevantne za procjenu socio-ekonomskih i okolišnih determinanti mentalnog zdravlja u svrhu daljnje promocije mentalnog zdravlja i prevenciju nastanka mentalnih oboljenja, daljnjih poremećaja i onesposobljenja. Podaci se dobivaju od pacijenata, članova porodice, kao i zakonskih zastupnika. <i>(Kriterij 7.6.)</i></p> <p>Podaci relevantne za procjenu socioekonomskih i okolišnih determinanti mentalnoga zdravlja odnose se na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- socijalne i porodične odnose;</li> <li>- radne i svakodnevne aktivnosti pacijenta;</li> <li>- životne navike;</li> <li>- faktore rizika (neredovno uzimanje ili neuzimanje preporučene terapije, konzumiranje alkohola, pušenje, uživanje psihoaktivnih supstanci i sl.).</li> <li>- psihološki distress</li> <li>- limitacije</li> <li>- socijalnu podršku i socijalnu izolaciju</li> <li>- i druge evidentirane usluge</li> </ul> |
| DOMEN               | Kvalitet,   |
| VRSTA               | Promotivno-preventivni rad, koordinacija njege  |
| BROJNIK             | <b>Broj pacijenta čiji su članovi porodice (staratelja) primili usluge podrške</b>  |
| NAZIVNIK            | <b>Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ-u</b>   |
| IZVORI PODATAKA     | Dokumentacija CMZ-a   |
| VRIJEME OPSERVACIJE | Retrospektivno godina dana  |

## UPUTA ZA PRAVILNO POPUNJAVANJE EXCEL DOKUMENTA

Pored uputstva za članova tima Centra mentalnog zdravlja, Agencija je razvila i dokument u excel formatu za unos i izračun definisanih indikatora. Dokument se sastoji iz 3 dijela (sheet-a).

**1. CMZ podaci** (obavezno popuniti): odnose se na opće podatke centra koje popunjava odgovorna osoba.

|  |                     |
|--|---------------------|
| <b>AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH</b> |                     |
| <b>Klinički indikatori za centre mentalnog zdravlja</b>              |                     |
| Obrazac sa općim podacima  |                     |
| Podaci za godinu: <b>2016</b>  |                     |
| Naziv Centra:  | _____               |
| Adresa:  | _____               |
| Kontakt telefon:   | _____ Fax.: _____   |
| E-mail:  | _____               |
| Ime i prezime odgovorne osobe:                                       | _____               |
| Kontakt telefon:   | _____ E-mail: _____ |

**2. Unos podataka:** ovaj dio je predviđen za unos podataka radi izračuna indikatora, npr.:

### 3. Prisilna hospitalizacija

| Br.i | Spol          | Broj za brojniki 1        | Objašnjenje   |
|------|---------------|---------------------------|---|
| 7    | Muški         | 6                         | Broj prisilno hospitaliziranih pacijenata   |
|      | Ženski        | 3                         |   |
|      | <b>Ukupno</b> | <b>9</b>                  |   |
|      | <b>Spol</b>   | <b>Broj za nazivnik 2</b> |   |
|      | Muški         | 38                        | Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ sa dijagnozom koja je relevantna za prisilnu hospitalizaciju |
|      | Ženski        | 34                        |   |
|      | <b>Ukupno</b> | <b>72</b>                 |   |

U ovom primjeru vidimo da imamo brojnika i nazivnik sa pripadajućim objašnjenjima. Tabele brojnika su određene drugom bojom od nazivnika. Zatamnjene (sive) ćelije nisu predviđene za unos (definisna formula). Prilikom unosa podataka za ona polja u kojima nema broja ili pacijenata potrebno je unijeti cifru **0** (nazivnik ne smije biti manji od brojnika). Posljednja kolona (objašnjenje) nam govori koja je vrsta pacijenata uključena u događaj koji mjeri indikator.

**3. Indikatori:** Pregledni dio (sheet) u kojem su izračunati indikatori. Ovaj dio nije predviđen za unos i zatvoren je za bilo koje izmjene.

### 3. Prisilna hospitalizacija

| Br.i | Spol                    | Indikatori  |
|------|-------------------------|-------------|
| 1.   | Muški                   | 15,8        |
|      | Ženski                  | 8,8         |
|      | <b>Zbirni indikator</b> | <b>12,5</b> |

Broj prisilno hospitaliziranih pacijenata

Broj svih pregledanih pacijenata u CMZ (prethodno hospitaliziranih i bez prethodne hospitalizacije)

**Napomena:**

Oba dokumenta su formatirana za štampanje i ne preporučuju se bilo koje izmjene.  
Prikupljene indikatore (Excel dokument) potrebno je dostaviti AKAZ-u na e-mail: [cmz@akaz.ba](mailto:cmz@akaz.ba) (period dostave se može i drugačije definisati u svrhu vrednovanje rada CMZ -a radi vanjske ocjene i akreditacije.  
Za sve informacije možete nas kontaktirati na tel. 033 771-876.