



Bosna i Hercegovina

Federacija Bosne i Hercegovine

**Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH**

Agency for Healthcare Quality and Accreditation in FBiH

## **GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU**

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

**ZA 2020. godinu**

**Sarajevo, januar 2021. godine**



## SADRŽAJ

<b>UVOD</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Edukacija zdravstvenih djelatnika i facilitacija zdravstvenih ustanova</b> .....	<b>4</b>
1.1. Edukacija za uspostavu sistema za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja.....	5
1.2. Edukacija za koordinate kvaliteta .....	6
1.3. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta.....	6
1.4. Obuka facilitatora kvaliteta.....	7
1.5. Obuka za specijalizante u porodičnoj/obiteljskoj medicini .....	7
1.6. Obuka za osoblje apoteka .....	7
1.6.1. Edukacija za osoblje u apotekama – 20.02.2020.....	7
1.6.2. Edukacija za osoblje u apotekama – 30.09.2020.....	8
1.7. Facilitacija.....	8
1.8. Stepen realizacije .....	9
<b>2. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova</b> .....	<b>10</b>
2.1. Certifikacija zdravstvenih ustanova.....	10
2.2. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova .....	11
2.3. Fokusirane certifikacije i akreditacije .....	11
2.4. Stepen realizacije .....	11
<b>3. Standardizacija</b> .....	<b>12</b>
3.1. Izrada i revizija standarda sigurnosti i kvaliteta.....	12
3.1.1. Standardi sigurnosti i kvaliteta za bolnice ver. 2020 .....	12
3.1.2. Standardi za Zavod za javno zdravstvo FBiH ver. 2020 .....	13
3.1.3. Standardi sigurnosti i kvaliteta za stomatološku djelatnost ver. 2020.....	13
3.1.4. Redizajn Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke ver 2017/2020.....	13
3.1.5. Standardi u razvoju i pripremi .....	14
3.2. Jačanje mreže koordinatora u 2020. godini.....	14
3.2.1. Osmi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH.....	14
3.2.2. Indikatori izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke .....	16
3.2.2.1. Domovi zdravlja .....	17
3.2.2.2. Bolnice .....	18
3.2.2.3. Apoteke.....	18
3.3. Stepen realizacije .....	18
<b>ZAKLJUČAK</b> .....	<b>19</b>

---

## Izveštaj o radu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine za 2020. godinu

### UVOD

Na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu ("Službene novine Federacije BiH", 59/05, 52/11 i 6/17), zdravstvene ustanove uspostavljaju sistem poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga sa ciljem postizanja optimalnog kvaliteta u zdravstvu. Radi ostvarivanja ovog cilja zdravstvene ustanove mogu se akreditirati na način i pod uvjetima utvrđenim ovim Zakonom, kao i propisima donijetim na osnovu ovog Zakona, radi čega je osnovana **Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine** (u daljem tekstu: Agencija/AKAZ), koja je isključivo ovlaštena za obavljanje stručnih i s njima povezanih upravnih poslova u vezi sa poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga na teritoriji Federacije BiH. Osim odredbi Zakona o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu koji se odnose na akreditaciju, Agencija ovlaštenja ima i na osnovu člana 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti ("Službene novine Federacije BiH", broj 46/10 i 75/13), prema kojem je Agencija dužna definirati sistem sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, te obavljati kontinuirano praćenje i procjenu zadovoljenja sigurnosnih standarda u tim zdravstvenim ustanovama, što uključuje i izdavanje certifikata o zadovoljenju standarda sigurnosti, odnosno provoditi postupak certifikacije, te se samim tim sve navedeno za postupak akreditiranja analogno primjenjuje i na postupak certificiranja zdravstvenih ustanova u dijelu zadovoljenja standarda sigurnosti. Riječ je o nadzoru nad kvalitetom i sigurnosti zdravstvenih usluga u preko 800 različitih javnih i privatnih zdravstvenih ustanova na teritoriji Federacije BiH.

Upravu Agencije čini Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (u daljem tekstu: **Direktor**) kao izvršni organ i Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (u daljem tekstu: **Upravni Odbor**) od 3 člana kao upravljački organ, delegiran i imenovan od strane resornog Federalnog ministarstva zdravstva. Trenutni Direktor je **Adnan Bilić**, imenovan na osnovu Odluke Upravnog odbora o imenovanju direktora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (djl. broj: 02-34-418/19 od 27.11.2020. godine) i pribavljene saglasnosti Federalnog ministarstva zdravstva (djl. broj: 01-37-7217/19 od 28.11.2020. godine). Trenutni Upravni odbor imenovan je Rješenjem Federalnog ministarstva zdravstva broj: 01-37-4756-6/19 od 08.01.2020. godine o imenovanju člana i članova Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH u sastavu: **Sanela Adžović** kao predsjednica i članovi, **Jasna Zeljko – Penavić** i **Abud Sarić**. U 2020. godini Upravni odbor se redovno sastajao i održano je dvanaest (12) sjednica na kojima se upravljalo procesima rada AKAZ-a iz nadležnosti Upravnog odbora.

U pogledu finansiranja Agencije, od usvajanja Zakona o sistemu kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu i osnivanja Agencije, finansiranje AKAZ-a nije riješeno na način koji bi omogućio potpunu kadrovsku i materijalnu kapacitiranost, niti omogućava ispunjenje obaveza koje mu proizilaze iz zakonskih i podzakonskih akata u oblasti zdravstva Federacije BiH. Agencija nikada nije finansirana na adekvatan način, te je AKAZ ostao u teškom deficitu sa kadrom i ima poteškoće u obavljanju zakonom propisanih osnovnih zadataka. Sukladno članu 33. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, sredstva potrebna za finansiranje AKAZ-a ostvaruju se prvenstveno iz sredstava Budžeta Federacije BiH, o čemu svake godine odlučuje Vlada Federacije BiH posebnom odlukom o tekućem transferu AKAZ-u za predmetnu godinu. Iako isti član predviđa finansiranje iz sredstava

kantona, takvo finansiranje nikada nije realizirano, kao ni finansiranje od strane ministarstava zdravstva posebnim ugovorom, iako je Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu previdio i ovaj modus finansiranja.

Član 22. stav 1. Zakona o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu definira niz za AKAZ prioriternih programa s ciljem poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u Federaciji BiH koje Agencija u okviru svoje djelatnosti naročito obavlja:

- 1) Koordiniranje, prikupljanje, razvijanje i usvajanje optimalnih organizacijskih i kliničkih standarda, uključujući i kliničke vodilje i indikatore izvedbe u Federaciji BiH;
- 2) Razvijanje sistema akreditiranja usaglašen sa evropskom i međunarodnom praksom iz ove oblasti u Federaciji BiH;
- 3) Utvrđivanje Liste ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta u Federaciji BiH;
- 4) Vršenje postupka akreditacije zdravstvenih ustanova u skladu sa ovim Zakonom, kao i propisima donijetim na osnovu ovog Zakona, te s tim u vezi dodjeljivanje, ukidanje, odnosno obnavljanje akreditacije zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH;
- 5) Vođenje registara i statistike u okviru svog djelokruga;
- 6) Utvrđivanje programa trajne edukacije i obučavanje zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika iz ove oblasti;
- 7) Saradnja sa nadležnim organima i institucijama Federacije BiH i kantona, te međunarodnim institucijama i organizacijama iz oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, kao i iz oblasti akreditacije u zdravstvu;
- 8) Obavljanje i drugih poslova koji proizilaze iz politike, zakona, kao i podzakonskih akata iz ove oblasti.

U skladu sa članom 27. stav 1. tačka 2. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu Federacije BiH i članom 15. stav 1. tačka 2., a u vezi sa članom 25. stav 1. tačka 9. i članom 34. Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH, Upravni odbor utvrđuje planove rada i razvitka, periodične i godišnje programe rada koje predlaže Direktor te prati njihovo izvršenje. Po isteku perioda za koji su doneseni plan i program rada, sačinjavaju se izvještaji o njihovom izvršenju i podnose Upravnom odboru na razmatranje i usvajanje. Izvještaji o izvršenju plana i programa rada sadrže i prijedlog ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu.

Sukladno tome, Izvještaj o radu AKAZ-a za period 1. januar – 31. decembar 2020. godine predstavlja pregled rada Agencije u protekloj godini u odnosu na aktivnosti predviđene Planom rada Agencije za 2020. godinu, kao i revidiranim Programom rada i utroška sredstava za 2020. godinu, usvojenog Odlukom Vlade Federacije Bosne i Hercegovine o usvajanju programa utroška sredstava sa kriterijima raspodjele sredstava „Tekući transfer drugim nivoima vlasti i fondovima – Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine – AKAZ“ („Službene novine Federacije BiH“, broj 65/19) pod ekonomskim kodom 614100, sa ukupno odobrenim budžetskim transferom u iznosu od 300.000,00 KM, koja se raspoređuju za sufinansiranje troškova Agencije u 2020. godine, a koji nastaju obavljanjem djelatnosti propisanih Zakonom o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu za obavljanje stručnih i s njima povezanih upravnih poslova s ciljem poboljšanja kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga te provođenje akreditacije u zdravstvu.

U skladu sa citiranim članovima Zakona o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, Statuta Agencije kao i citiranom Odlukom Vlade Federacije BiH, AKAZ podnosi Izvještaj o radu uz izvještaj o utrošku sredstava transfera Agenciji za kvalitet i

akreditaciju u zdravstvu u FBiH, a koja su se utrošila u namjene definirane programom rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za Agenciju u 2020. godini.

Crpeći iz citiranih zakona i propisa svoja prava i obaveze, te na osnovu naročito definiranih djelatnosti iz člana 22. stav 1. definiranim Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, u 2020. godini rad Agencije je Planom i Programom rada za 2020. godinu planiran i programiran u tri generalne grupe poslova, odnosno u tri osnovna (glavna) programa sa jasnim poslovima, zadacima koje treba izvršiti, nositeljima poslova, rokovima za izvršenje i načinom izvršenja, ciljevima i pokazateljima izvršenja, na kojima rade svi zaposlenici Agencije sa različitim stepenom involviranosti:

- 1) Edukacija zdravstvenih djelatnika i facilitacija zdravstvenih ustanova;**
- 2) Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova;**
- 3) Standardizacija.**

Napominjemo da je planiranih šest programa iz prethodnih godina objedinjeno u tri opšta programa budući da su raniji programi „Certifikacija i akreditacija apoteka te obuka osoblja apoteka“, „Realizacija projekata“ i „Jačanje mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH“ zapravo dijelovi sada programirane tri grupe osnovnih poslova. U tom smislu, na realizaciji Plana i Programa rada za 2020. godinu AKAZ je kroz tri opća programa (sukladno preporuci Federalnog ministarstva finansija u Budžetskim instrukcijama za ovu godinu, kojim je napomenuta potreba uopćavanja i grupisanja aktivnosti u šire programske jedinice) obavljao stručne i s njima povezane upravne poslove u vezi sa poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga te provođenjem certifikacije i akreditacije u zdravstvu na teritoriji Federacije BiH i uradio sljedeće:

## **1. Edukacija zdravstvenih djelatnika i facilitacija zdravstvenih ustanova**

Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca je jedna od osnovnih djelatnosti Agencije u smislu člana 22. stava 1. tačke 6. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu koji propisuje da u okviru svoje djelatnosti Agencija naročito utvrđuje programe trajne edukacije i obučavanja zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika iz ove oblasti. U edukaciju se ubraja i facilitacija - stručna pomoć u uspostavljanju sistema kvaliteta i pripreme za akreditaciju/certifikaciju koju organizira AKAZ i koja predstavlja praktičnu primjenu teorijskih koncepata AKAZ-ovih edukacijskih modula i obuku za ispunjenje zahtjeva iz AKAZ-ovih akreditacijskih i certifikacijskih standarda. Osnovni cilj ove programske djelatnosti jeste podizanje znanja i svjesnosti zdravstvenih radnika i saradnika te zdravstvenih ustanova u globalu o uslovima i zahtjevima uspostave, održavanja i poboljšanja sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenim ustanovama, sa globalnim ciljem podizanja sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga u zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH.

Planom rada za 2020. godinu, procijenjeno je da će AKAZ i kroz 2020. godinu nastaviti s edukacijom i obukom, ali u vjerovatno manjem obimu za edukaciju, što ovisi o zdravstvenim ustanovama i ekonomskim mogućnostima. U tom smislu, Agencija je korigirala svoje aktivnosti i usmjerila ih na zavode zdravstvenog osiguranja jer mnoge zdravstvene ustanove nažalost ne planiraju odgovarajuća sredstva za edukaciju u 2020. godini. Facilitacija ili stručna pomoć u uspostavljanju sistema kvaliteta i pripreme za akreditaciju/certifikaciju koju organizira AKAZ planirana je da će se nastaviti u nesmanjenom obimu i u 2020. godini. U 2020. godini Agencija je educirala i obučila ukupno **183** zdravstvenih profesionalaca, u okviru kontinuirane edukacije iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga za zdravstvene ustanove koje iskažu interes za uspostavljanje sistema

sigurnosti i kvaliteta i pripremu za certifikaciju 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 i specijalizirane programe, koordinate kvaliteta, obuke vanjskih ocjenjivača i osoblja apoteka i drugih zdravstvenih profesionalca. Pored predavanja i prezentacija AKAZ-ovih odabranih predavača, edukaciju su pratile i brojne vježbe i rad u grupama, vezane za teme o kojima je bilo riječi na edukacijama. Edukacije za vanjske ocjenjivače i facilitatore bile su usmjerene na konkretnu obuku učesnika edukacije i upute kako obavljati ove zadatke u praksi.

Zbog epidemiološke situacije, edukacije su se neplanirano morale održavati izvan prostorija Agencije, ali i u prostorijama AKAZ-a, kao i na lokacijama zdravstvenih ustanova koje su se prijavile i pokazale interesovanje za ulazak u proces uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta.

1. **Edukacija za uspostavu sistema za poboljšanje kvaliteta i akreditacija za domove zdravlja (4 modula),**
2. **Obuka za koordinate kvaliteta (16 modula),**
3. **Obuka za vanjske ocjenjivače kvaliteta (2 modula),**
4. **Obuka za facilitatore (1 modul),**
5. **Obuka za specijalizante u porodičnoj/obiteljskoj medicini,**
6. **Obuka za osoblje apoteka (2 modula),**
7. **Facilitacija.**

#### 1.1. **Edukacija za uspostavu sistema za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja**

U 2020. godini Agencija je educirala i obučila ukupno **22 zdravstvena profesionalca**, u okviru redovne edukacije za osoblje zdravstvenih ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite, koju održava svake godine, u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za certifikaciju i akreditaciju. Edukacije su na lokacijama zdravstvenih ustanova koje su se prijavile i pokazale interesovanje za ulazak u proces uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta. Osnovni edukacijski moduli, koji su bili prezentirani tokom edukacija, pokazali su se veoma važnim i korisnim za uspješno provođenje aktivnosti u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi. Pored predavanja i prezentacija AKAZ-ovih odabranih predavača, edukaciju su pratile i brojne vježbe i rad u grupama, vezane za teme o kojima je bilo riječi na edukacijama.

Izvan prostorija Agencije edukacija je realizirana u u samoj jednoj zdravstvenoj ustanovi, a prije proglašenja stanja prirodne nesreće uzrokovane pojavom novog coronavirusa, odnosno proglašenja epidemije oboljenja COVID-19.

Krajem februara 2020. godine **Dom zdravlja Jablanica** uspješno je okončao edukaciju zaposlenika, medicinskih radnika i prije svega timova porodične medicine, kako bi ispoštovali zakonsku obavezu i, istovremeno, uveli sistem sigurnosti i kvaliteta usluga koje pružaju korisnicima zdravstvene zaštite u Jablanici.

Zaposlenici ove zdravstvene ustanove bili su u prilici da odslušaju AKAZ- ova četiri osnovna edukativna modula i to: „Program certifikacije i akreditacije“, „Standardi za timove porodične medicine“, „ Politike i procedure“ i „ Facilitacija i vansjka ocjena“. Brojna pitanja i diskusija povodom ponuđenih tema pokazala su veliko interesovanje i volju da ovaj proces urade na najbolji način i da se pridruže listi certificiranih i akreditiranih zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH. Uskoro, prema dogovoru, započinje i facilitacija, koja će trajati jednu

godinu. AKAZ- ov facilitator će pripremiti šest timova porodične medicine za certifikaciju u cilju uvođenje standarda sigurnosti.

Edukaciji u DZ Jablanica je prisustvovalo **22 zaposlenika** ove ustanove.

Osim osnovne edukacije, Agencija je realizirala i niz posebnih edukacija i obuka fokusirajući se na posebne dijelove oblasti sistema sigurnosti i kvaliteta, a zavisno od planiranih i programiranih aktivnosti Agencije, kao i projektnih aktivnosti.

## 1.2. Edukacija za koordinate kvaliteta

U 2020. godini AKAZ je planirao nastaviti sa programom edukacije za koordinate kvaliteta na osnovu Pravilnika o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinate kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu. Pravilnikom se utvrđuje plan i program obuke za kontinuirano stručno usavršavanje za predsjednike komisija za kvalitet (koordinate kvaliteta) i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu (u daljem tekstu: obuka), ko je nosilac procesa stručnog usavršavanja, način verifikacije, javno oglašavanje obuke, polaznici obuke, te način obavljanja obuke. Obuka se izvodi kroz dva standardizovana programa:

1) Osnovni program obuke za polaznike koji obavljaju funkciju koordinatora i/ili člana komisije za kvalitet u zdravstvenim ustanovama (Osnovni program) u ukupnom trajanju 16 modula kroz 64 sata;

2) Posebni godišnji program redovnog ažuriranja znanja i stručnih sposobnosti za polaznike na funkciji koordinatora kvaliteta.

Kao i svake godine i u 2020. godini održana je edukacija za koordinate kvaliteta u periodu 05.03.2020.-13.08.2020. godine. Po prvobitnom planu ova edukacija je trebala biti završena do kraja juna 2020. godine, međutim zbog pandemije i uslova rada u tom periodu (napravljena je pauza u aprilu i maju), nastavljen je rad u junu, tako da je edukacija završena 13.08.2020. godine. Ovoj edukaciji je prisustvovalo **34 učesnika**, (18 doktora, 7 medicinskih sestara/tehničara, 2 farmaceuta, 3 inženjera med. lab. dijagnostike, 1 pravnik i 1 ekonomista). Edukacija, koja je trajala gotovo četiri mjeseca, sadržavala je 16 edukativnih modula, koji predstavljaju osnovu za razumijevanje aktivnosti koje predstoje u radu na uspostavljanju sistema sigurnosti i kvaliteta. Cilj i svrha održavanja edukacije je bila da se koordinatori kvaliteta obuče za uspostavljanje projekta u zdravstvenoj instituciji, da koordiniraju aktivnosti unutar projekta, u kojem moraju biti uključeni svi zaposlenici zdravstvene ustanove, a što uključuje zajedničko planiranje, organiziranje, delegiranje zadataka, određivanje prioriteta, praćenje toka procesa, komuniciranje i vođenje projekta. Na kraju edukacije učesnici edukacije su radili test, kako bi uposlenici AKAZ-a imali uvid u znanje koje su stekli tokom prezentacije, kao i uvid kako je je odabrani predavač uspješno obavio svoj posao. Najniži rezultat testa učesnika edukacije je 67,8 %, a najviši 100%.

Ovom prilikom rađena je i ocjena predavača, a bilo ih je 23 (ocjene 1-4), gdje je prosječna ocjena 3,85.

Na edukaciji za koordinate kvaliteta bili su prisutni učesnici iz cijele Federacije BiH, iz 12 gradova i osam kantona, što je se može tumačiti kao jasna slika koliko je program uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta zaživio u FBiH i sa kolikom ozbiljnošću se prilazi ovom projektu.

## 1.3. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta

Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta održana je u hotelu Hollywood 28. i 29. oktobra 2020. godine. Ovoj obuci je prisustvovalo **40 zdravstvenih djelatnika** u dvije odvojene sale, paralelno, a koji su prethodno morali završiti osnovnu obuku, kako bi se uopće mogli prijaviti za ovu obuku.

Učesnici edukacije, mogući budući AKAZ-ovi vanjski ocjenjivači su obučeni kako treba raditi vanjsku ocjenju zdravstvene ustanove, o ulozi, zadacima, procedurama za selekciju i izboru vanjskih ocjenjivača, formularima za vanjski pregled, procesima i tehnikama vanjskog pregleda, usmenim i pismenim izvještavanjem. Uz to detaljno su upoznati i sa standardima i njihovim tumačenjem.

Test, koji je rađen na kraju obuke pokazao je spremnost učesnika obuke da postanu budući saradnici AKAZ-a i da uspješno obavljaju zadatke vanjskog ocjenjivača. Treba napomeniti, da pored završene obuke učesnici edukacije moraju zadovoljavati zahtjeve AKAZ-a, koji se odnose na radno iskustvo u zdravstvenoj ustanovi, kako bi se mogli prijaviti na konkurs koji raspisuje AKAZ za uvrštavanje na listu vanjskih ocjenjivača. Završni test je pokazao da su svi učesnici edukacije uspješno savladali sve zadatke, sa prosječnom ocjenom 92% (1-100%). To znači da AKAZ postaje bogatiji za još 40 nova vanjska ocjenjivača.

#### **1.4. Obuka facilitatora kvaliteta**

U prostorijama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH 21.11.2020. godine održana je jednodnevna edukacija za facilitatore kvaliteta. Jednodnevnoj radionici prisustvovalo je **16 zdravstvenih djelatnika** iz domova zdravlja, bolnica, privatnih zdravstvenih ustanova i zavoda za javno zdravstvo. Prisutni učesnici edukacije su bili upoznati o AKAZ-ovom programu i teoriji facilitacije kao i o zadacima, pravima i obavezama facilitatora, kako facilitator treba pisati izvještaj koji se dostavlja AKAZ-u i zdravstvenoj ustanovi. Uz to bilo je govora i o iskustvima i primjerima iz prakse kao i o aktivnostima ustanove u procesu facilitacije. Evaluacijski upitnik je pokazao kako su učesnici ove obuke bili zadovoljni predavačima i organizacijom obuke (opšta ocjena je 100%). Ovom obukom AKAZ je stekao novih 16 facilitatora koji će u budućnosti uz saradnju sa AKAZ-om obavljati pripremu zdravstvene ustanove za certifikaciju/akreditaciju.

#### **1.5. Obuka za specijalizante u porodičnoj/obiteljskoj medicini**

Iako je planirana Planom za 2020. godinu, u 2020. godine je radi nedovoljno prijava otkazana posebna obuka za specijalizante iz edukacijske oblasti „Kvalitet, sigurnost i akreditacija u porodičnoj/obiteljskoj medicini“, kao još jedna posljedica epidemije COVID-19.

#### **1.6. Obuka za osoblje apoteka**

Kako je i planirano, osnovna obuka osoblja za certifikaciju apoteka održana je u dva termina, 20.02.2020. i 30.09.2020. godine, odnosno ukupno **47** farmaceuta su imali priliku da se detaljno upoznaju sa nizom tema i problematika koje se tiču oblasti predviđenih programom obuke. Naime, djelokrug rada AKAZ-a; certifikacijski i akreditacijski standardi za apoteke; propisani indikatori; načini ispunjavanja traženih zahtjeva - čine sklop osnovnih oblasti, i pitanja sa kojima je nužno upoznati se kako bi bili u mogućnosti uspješno primijeniti razmjenjena znanja iz prakse, te što lakše proći zakonom predviđeni postupak certifikacije. U praktičnom dijelu obuke, polaznicima je objašnjen metod pisanja procedura, i uručeni primjeri izrađenih procedura. Na koncu, polaznici su samostalno isprobali pravilan model provedbe samoocjene u apoteci.

##### **1.6.1. Edukacija za osoblje u apotekama – 20.02.2020.**



Dana 20.02.2020. godine, u prostorijama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) održala Osnovnu obuku za osoblje apoteka kojoj je prisustvovalo **23 učesnika**. Među učesnicima, osim magistara farmacije koji rade u apotekama, došli su i farmaceutski inspektori kantonalnih inspekcija kao i predstavnici kantonalnih zavoda zdravstvenog osiguranja u svrhu informisanja o zakonski obaveznoj uspostavi sistema sigurnosti u apotekama. Na obuci su predstavljeni: standardi za apoteke, protokol o uspostavi sistema sigurnosti, metodologija razvoja politika i procedura kao i samoocjena apoteke te teorija i praksa upravljanja rizikom kao i praktične vježbe iz navedenih oblasti. Ova obuka je jedan od preduvjeta za zainteresovane kandidate koji žele da pohađaju obuku za AKAZ-ove ovlaštene ocjenjivače kvaliteta, a svim učesnicima edukacije, prema Pravilniku o stručnom usavršavanju (član 14), Komora magistara farmacije u FBiH, dodjeljuje 3 boda.

### 1.6.2. Edukacija za osoblje u apotekama – 30.09.2020.

Dana 30.09.2020. godine, u Hotelu Hollywood, Ilidža, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) u Sarajevu održala je drugi ovogodišnji turnus edukacije – Osnovna obuka za osoblje apoteka, a u skladu sa predviđenim planiranim djelatnostima u Kalendaru edukacija AKAZ-a. Program obuke je, i ove godine, obuhvatao sve teme i područja od interesa za osoblje apoteka koji se tiču sistema sigurnosti i kvaliteta i specifičnih problematika koje izdvajaju apoteke od drugih zdravstvenih ustanova. Nakon inicijalnog testa, koji ima za svrhu utvrđivanje poznavanja materije koja je predmet predavanja, AKAZ-ovi predavači, prezentirali su gradivo i upriličili vježbu za polaznike. Radni dan je okončan finalnim testom provjere nakon čega su polaznicima dodijeljeni certifikati za uspješno obavljenu obuku. Napominjemo da je AKAZ predmetnu obuku digitalno zabilježio zvukom i slikom kako bismo omogućili korištenje ovog materijala u budućnosti odnosno za one polaznike koji nisu bili u prilici lično prisustvovati. Na ovoj obuci prisustvovalo je 24 polaznika – djelatnika apoteka i 3 djelatnika Ministarstva zdravstva Kantona Sarajevo i uprave za inspeksijske poslove.

### 1.7. Facilitacija

Pored aktivnosti na edukaciji zdravstvenih profesionalaca u 2020. godini, AKAZ je realizirao i facilitaciju odnosno pripremu zdravstvenih ustanova za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije i certifikacije. Pod facilitacijom se podrazumijeva stručna pomoć zdravstvenim ustanovama u uspostavljanju sistema kvaliteta i sigurnosti i priprema za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije/certifikacije. 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 2020. godine AKAZ-ovi facilitatori su realizirali facilitaciju u **16 zdravstvenih ustanova** u FBiH. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2020. godini je **27 facilitacija**. Imajući u vidu pandemiju, broj posjeta je smanjen u odnosu na ono što je planirano. Uglavnom sve posjete su rađene u dogovoru sa zdravstvenim ustanovama shodno postojećoj situaciji u datoj ustanovi vezano za epidemiološku situaciju uzrokovanu novim coronavirusom. Analizom facilitatorskih posjeta koju su obavljali AKAZ-ovi facilitatori i njihovoj kontinuiranoj podršci, bez obzira na smanjeni broj posjeta koje su obavljali AKAZ-ovi facilitatori, utvrđeno je da je ovaj program rada AKAZ-a dao izvrsne rezultate, jer su neke zdravstvene ustanove već akreditirane i certificirane odnosno imaju ocijenjene ambulante/timove porodične medicine. Očekujemo da će se ovim postignućima

početkom naredne godine pohvaliti većina zdravstvenih ustanova koje su u 2020. godini započeli sa facilitacijom. Uz to, AKAZ je potpisao ugovore i sa još nekoliko privatnih zdravstvenih ustanova, gdje se početak facilitacije očekuje početkom naredne godine.

AKAZ je u 2020. godini obezbijedio usluge facilitacije za 16 zdravstvenih ustanova: PZU Poliklinika Svjetlost (2), PZU Bonadea (1), PZU Korak do života (1), DZ Jablanica (2), DZ Prozor Rama (4), DZ Ključ (2), Zavod za javno zdravstvo HNK (2), PA Apoteka Muška Voda (1), PZU „Plava klinika“ Tuzla (1), PZU Al Tawil (3), DZ Mostar (1), PZU Mahmedbašić (2), PZU Azabagić (1), DZ Bihać (1), DZ Bosanski Petrovac (2), DZ Olovo (1)

### 1.8. Stepen realizacije

Programom rada za 2020. godinu, AKAZ je u 2020. godini za ovu aktivnost programirao organizaciju **1 obuke za koordinate kvaliteta sa 30 polaznika, 5 posebnih programa obuke i 1 stručnog seminara za koordinate** sa ukupno **180 polaznika**, kao i **50 facilitacija** (praktična sprimjenjena stručna pomoć – edukacija za uspostavu sistema sigurnosti i kvaliteta) u različitim zdravstvenim ustanovama.

Analizom obavljenog evidentno je da je **Obuka za koordinate kvalitete** programirana je u vidu **1 obuke kroz 16 modula od 64 časa** dinamikom 2-4 modula mjesečno i sa **30 polaznika po modulu**, a ostvareno je održavanje **1 obuke kroz 16 modula od 64 časa** dinamikom 2-4 modula mjesečno i **34 polaznika**. **Pet posebnih programa obuke** u oblasti sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga i **1 stručni seminar za koordinate kvaliteta** programirani su kroz **26 časova, 9 modula, i 30 polaznika** po obuci, a sa Danima kvaliteta edukacije bi trebalo da pohađa **180 polaznika**. AKAZ je u 2020. godini za ovu aktivnost programirao realiziranje **2 jednodnevna obuke** za osoblje apoteka sa **po 1 modulom po 4 časa** i sa **20 polaznika** (ukupno **40 polaznika** – farmaceuta), što je i realizirano sa **47 učesnikom (23 i 24 polaznika)** kroz **dvije obuke i 2 modula od 8 časova**. Treća od pet programiranih edukacija o uspostavi sistema sigurnosti i kvaliteta održana je u Domu zdravlja Jablanica, na kojoj je prisustvovalo **22 polaznika** zaposlenika ove ustanove kroz osnovna edukativna **4 modula i 8 časova**. Četvrta programirana obuka jeste tzv. napredna obuka za vanjskog ocjenjivača i programirana je kao **1 dvodnevna obuka od 2 modula od 6 časova** i sa **20 polaznika** a realizovana je **1 dvodnevna obuka od 2 modula od 6 časova** i sa **40 polaznika**. Peta programirana obuka jeste tzv. napredna obuka za facilitatore i programirana je kao **1 jednodnevna obuka od 1 modula od 4 časa** i sa **30 polaznika**, a realizovana je **1 jednodnevna obuka od 1 modula od 4 časa i 16 polaznika**. Nažalost, usprkos velikom uspjehu svake pojedinačne obuke, interes kandidata nije mogao biti pretočen u broj polaznika u prosjeku 30 po obuci, što se osobito vidjelo kod posljednje, pete obuke (za facilitatore), kada je broj prisutnih uslijed tad već zaoštrene epidemiološke situacije u novembru bio daleko manji nego inače. Ovdje treba uzeti u obzir i da su mjere kriznih štabova ograničavale broj osoba u zatvorenim prostorijama. Konačno, **stručni seminar za koordinate kvaliteta** održan je *online* uslijed pandemije na dan 31.12.2020. godine, te je prvog dana prisustvovalo potvrđenih **24 polaznika**, a svakako je ostavljena mogućnost naknadnog pristupanja cjelokupnom događaju (snimljenom i objavljenom na web stranici Agencije), te će u narednom periodu broj biti i veći – neslužbeno broj pregleda pojedinih sadržaja u mjesecu januaru iznosi i do 114. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2020. godini je **27 facilitacija**. Imajući u vidu pandemiju, broj posjeta je smanjen u odnosu na planiranih **50 facilitacija**. Uglavnom sve posjete su rađene u dogovoru sa zdravstvenim ustanovama shodno postojećoj situaciji u datoj ustanovi vezano za epidemiološku situaciju uzrokovanu novim coronavirusom.

## 2. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova

Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova su jedna od osnovnih djelatnosti Agencije i to u smislu člana 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti prema kojem je AKAZ dužan obavljati kontinuirano praćenje i procjenu sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, što uključuje i izdavanje certifikata o zadovoljenju standarda sigurnosti, odnosno provoditi certifikaciju zdravstvenih ustanova u dijelu provjere zadovoljenja standarda sigurnosti, dok je akreditacija definirana smislu člana 22. stava 1. tačke 4. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu kao naročitu djelatnost Agencije koja podrazumijeva vršenje postupka akreditacije zdravstvenih ustanova u skladu sa ovim Zakonom, kao i propisima donijetim na osnovu ovog Zakona, te s tim u vezi dodjeljivanje, ukidanje, odnosno obnavljanje akreditacije zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH.

Planom rada za 2020. godinu, procijenjeno je da će, na osnovu izvještaja facilitatora AKAZ-a znatan broj zdravstvenih ustanova koje su procesu facilitacije biti spreman za vanjsku ocjenu u 2020. godini te se očekivao prijem zahtjeva za akreditaciju/certifikaciju tokom 2020. godine. Programiran je broj uključenih zdravstvenih ustanova od 15, broj urađenih facilitacija zdravstvenih ustanova od 50, broj vanjskih ocjena zdravstvenih ustanova od 50, broj održanih sjednica Komisija za certifikaciju/akreditaciju od 10, te broj akreditiranih/certificiranih zdravstvenih ustanova/organizacionih jedinica/službi od 50, kao i broj nadzornih pregleda akreditiranih/certificiranih zdravstvenih ustanova/organizacionih jedinica/službi od 50.

U tom smislu AKAZ je pripremio i realizirao ukupno **80 vanjskih ocjena** koju su pratili izvještaji verificirani od strane Komisije za certifikaciju i akreditaciju i dodijeljena rješenja Upravnog odbora o akreditaciji i certifikaciji za **56 zdravstvenih ustanova/organizacionih jedinica/službi**. Vanjska ocjena u svrhu certifikacije, odnosno certifikacija je obavljena u **64 apoteke, 1 zavodu za javno zdravstvo, 1 poliklinici, 3 centra za mentalno zdravlje, i 1 zavodu specijalizirani oblik zdravstvene zaštite**, dok je je akreditacija (koja obuhvata i certifikaciju) provedena u **3 centra za mentalno zdravlje, 1 zavodu za javno zdravstvo, 4 apoteke, 1 zavoda za specijalizirani oblik zdravstvene zaštite, i u 1 općoj bolnici** za fokusiranu akreditaciju.

### 2.1. Certifikacija zdravstvenih ustanova

U skladu sa planiranim obavljena je vanjska ocjena u toku 2020. godine u svrhu certifikacije u **64 apoteka** prema standardima sigurnosti za apoteke. Riječ je o apotekama: PZU Apoteka „VIOLAPHARM“ Tešanj, Privatna apoteka Pharmacentar, Sarajevo, PZU Apoteka „FEHEMM“ Gračanica – Centralni objekat, Ogranak broj 1 Apoteka „MS“ i Ogranak broj 2 – Apoteka Gračanica, JZU Gradska apoteka Gračanica – Centralni objekat, Ogranak 1 – Dežurna apoteka, Ogranak 2 Donja Orahovica i Ogranak Gnojnica, PA "Monis" Sarajevo, PA "Pharma SA" Sarajevo, PA „Pharma Viva“ Sarajevo, PA "ALDA" Sarajevo, PA "PHARMPLUS" Sarajevo, PA "UNAPHARM" Sarajevo, PA "ALTEA" Travnik, PA „Tilia“, Travnik, PA Pharmacentar Sarajevo i Apoteka "MENTA", PZU Ljekarna „KATAVA“ Vitez – Centralni objekat, Ogranak Dubrave Nova Bila, Ogranak Novi Travnik i Ogranak Stara Bila, PZU Magistrat - Centralni objekat, Ogranak Butmir i Ogranak Farnes, PZU Apoteka „G-PHARM“, PZU Ljekarna Čavarović, PZU „Halilić“ Apoteka „Tina“ Žepče i Apoteka „Stari grad“ Maglaj, PZU Ljekarna „EUROPHARM“ Bugojno (uslovna certifikacija), PZU Apoteka "MEDICA" Kakanj - Centralni objekat, Ogranak 5, Ogranak 8, Ogranak 9, Ogranak 10, Ogranak „Dom zdravlja“, Depo Apoteke Begov han, Depo apoteke Zgošća, Depo Apoteke Brnjic, Depo apoteke Bilješevo i Depo Apoteke Haljinići i Depo Apoteke Čatići, PZU Apoteka "ADONIS" Lukavac, Ogranak 13, Ogranak 14 i Ogranak 15, PZU "MGM" apoteke Kakanj - Centralni objekat, Ogranak Apoteka 2 Sarajevo, Ogranak Breza, Ogranak Žepče, Ogranak

Jajce, Ogranak Kakanj, Ogranak Marijin Dvor, Ogranak Zenica, Depo Župča, Depo Bjelavići, Depo Stranjan, Depo Han Bila i Depo Poriječani te JU Apoteka Donji Vakuf, JU Ljekarna Apoteka Fojnica te PA Medisan i Pa HA Pharm koje tek očekuju dodjelu certifikata.

AKAZ je u 2020. godini obavio vanjsku ocjenu i odobrio certifikaciju **Zavodu za transfuzijsku medicinu FBiH**. Zavod je ocijenjen prema Standardima sigurnosti i kvaliteta za Zavod za transfuzijsku medicinu (ver. 2017) i prema Certifikacijskim standardima za transplantacijsku medicinu (ver. 2014.).

AKAZ je u uslovima pandemije uspio obaviti i jednu vanjsku ocjenu i odobriti certifikaciju prema standardima sigurnosti za poliklinike **PZU Poliklinici Medicinski laboratorij B-I-H**.

## 2.2. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova

U 2020. godini Agencija je akreditirala **JU KS Zavodu za zdravstvenu zaštitu studenata Univerziteta u Sarajevu** prema akreditacijskim standardima za "usluge naklonjene mladima", kao i dvije apoteke sa ukupno 4 organizacione jedinice: **PZU Alma Tuzla** i **PZU Nera Visoko**.

Konačno, u 2020. godini za standarde koji imaju i certifikacijske i akreditacijske kriterije, obavljena je vanjska ocjena, odnosno istovremena certifikacija i akreditacija prema akreditacijskim i certifikacijskim standardima za centre mentalnog zdravlja: **Centar za mentalno zdravlje Doma zdravlja Goražde**, Centar za mentalno zdravlje Doma zdravlja **Odžak** i Centar za mentalno zdravlje Doma zdravlja **Velika Kladuša**. Centar za mentalno zdravlje Odžak je ocijenjen krajem decembra 2020. godine, ali izvještaji ocjenjivača su zaprimljeni u 2020. godini, tako da u ovaj izvještajni period možemo konstatovati da je dodijeljen konačni certifikacijski, odnosno akreditacijski status CMZ-a.

Prema akreditacijskim i certifikacijskim standardima za kantonalne zavode javnog zdravstva obavljena je vanjska ocjena, odnosno istovremena certifikacija i akreditacija **Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo**.

## 2.3. Fokusirane certifikacije i akreditacije

U 2020. godini obavljena je i fokusirana vanjska ocjena u svrhu certifikacije ili akreditacije određenog seta usluga. Prema certifikacijskim standardima za transplantacijsku medicinu pregledan je **Zavod za transfuzijsku medicinu FBiH**.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u prvoj polovini 2020. godine uradila vanjsku ocjenu u svrhu fokusirane akreditacije prema Inkluzivnim standardima za osobe sa invaliditetom – ISOSI (ver. 2017) u **Općoj bolnici „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo**. Ustanova je dobila bezuslovnu fokusiranu akreditaciju od juna 2020. godine sa trajanjem 3 godine.

## 2.4. Stepen realizacije

Programom rada za 2020. godinu, AKAZ je u 2020. godini za ovu aktivnost programirao broj **uključenih** zdravstvenih ustanova od **15**, a uključeno je **80** zdravstvenih ustanova u proces (potpisalo ugovor) što predstavlja povećanje od **533,00%** izvršenog od planiranog za 2020. godinu. Programirano je **50 vanjskih ocjena** zdravstvenih ustanova, a obavljeno je **80 vanjskih ocjena**, odnosno izvršeno je **160,00%** od planiranog za 2020.

godinu. Proces sertifikacije je programiran da će biti nadziran od strane **10** održanih sjednica **Komisija** za certifikaciju/akreditaciju, dok je održano **14 Komisija**, odnosno održano je **140,00%** od planiranog za 2020. godinu. Broj **akreditiranih/certificiranih** zdravstvenih ustanova/organizacionih jedinica/službi planiran je u iznosu od **50**, a dodijeljeno je **56 certifikata**, dakle izvršeno je **112,00%** od planiranog za 2020. godinu. Broj **nadzornih pregleda** akreditiranih/certificiranih zdravstvenih ustanova/organizacionih jedinica/službi, planiran i programiran na **50** – je ostalo neispunjen, odnosno **0 nadzornih pregleda** tj. **0,00%** izvršeno od planiranog za 2020. godinu, radi pandemije u kojoj nijedan nadzorni pregled nije realiziran.

Sukladno navedenom, evidentno je da je AKAZ u prethodnoj godini ostvario sve programirane i planirane aktivnosti u 2020. godini, osim nadzornih pregleda koji se mogu obaviti u bilo kojem momentu trajanja certifikata, te će se istim pristupiti nakon prestanja poremećaja u zdravstvu uzrokovanih novim coronavirusom.

### 3. Standardizacija

Obaveza kontinuiranog razvoja standarda sigurnosti i kvaliteta za zdravstvene ustanove i vođenje stalnog procesa unaprijeđenja standarda u skladu sa važećom legislativom za AKAZ proizilazi iz člana 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti prema kojem je AKAZ dužan definirati sistem sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, odnosno iz člana 22. stava 1. tački 1. i 2. Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu koji propisuje da u Agencija u okviru svoje djelatnosti naročito koordinira, prikuplja, razvija i usvaja optimalne organizacijske i kliničke standarde, odnosno razvija sistem akreditiranja usaglašen sa evropskom i međunarodnom praksom iz ove oblasti u Federaciji BiH, razvojem novih i adaptacijom postojećih standarda sigurnosti i kvaliteta u skladu sa važećom legislativom i internacionalnom literaturom za zdravstvene ustanove.

#### 3.1. Izrada i revizija standarda sigurnosti i kvaliteta

Planom rada i Programom rada za 2020. godinu, AKAZ je u 2020. godini za ovu aktivnost programirao **razvoj novih setova standarda** prema potrebama klijenata (specifične djelatnosti, zavodi i ustanove kojih nema puno bročano u FBiH) i **unaprijeđenje postojećih setova standarda** u skladu sa važećom legislativom, sa novom literaturom, prema sugestijama zdravstvenih profesionalaca (revizija standarda za bolnice, izrada standarda za federalni zavod za javno zdravstvo, izrada standarda za stomatološke ordinacije, revizija standarda za apoteke) kroz **100 revidiranih/novonapisanih kriterija kriterija, što je u potpunosti i učinjeno** revizijom standarda primarne i ostalih nivoa zdravstvene zaštite, izradom standarda za zavode sa specifičnim oblicima zdravstvene zaštite, revizijom standarda za zavod za bolesti ovisnosti, početkom izrade standarda COVID-19 i druge respiratorne zarazne bolesti te planiranom revizijom elektivnih i obaveznih indikatora.

##### 3.1.1. Standardi sigurnosti i kvaliteta za bolnice ver. 2020

Revizija Akreditacijskih standarda za bolnice (ver. 2010) je trajala više od 2.5 godine, jer je to vrlo raznoliko i obimno gradivo (319 strana teksta svrstanih u sedam poglavlja, sa 55 standarda i ukupno 2328 kriterija) koje je trebalo revidirati da bi se dobila trenutna verzija Standarda sigurnosti i kvaliteta za bolnice (ver. 2020). U 2020. godini je obavljeno tehničko uređenje teksta, usvajanje standarda od strane Upravnog odbora AKAZ-a te izrada formulare

za ocjenu za novu verziju, javna objava nove, revidirane verzije standarda i formulara za samoocjenu.

### **3.1.2. Standardi za Zavod za javno zdravstvo FBiH ver. 2020**

Agencija je u prvom kvartalu 2020. godine okončala izradu Standarda sigurnosti i kvaliteta za Zavod za javno zdravstvo u FBiH. Za standarde su se kao polazna osnova uzeli Standardi sigurnosti i kvaliteta za kantonalne zavode javnog zdravstva (ver. 2016.). Razvoj pomenutih standarda je počeo krajem 2019. godine. Za izradu standarda su pored uposlenika Agencije uključena i tri koautora – eksterna stručnjaka iz samog Zavoda. Posmatrano u totalu, posao koji je urađen da bi ovi standardi „ugledali svjetlo dana“ je bio: Prikupljanje komentara koautora na prvi draft, modificiranje izjava kriterija, određivanje dokaza za svaki kriterij, re-numerisanje poglavlja, standarda i kriterija, povezivanje standarda sa važećom legislativom, prikupljanje komentara nakon javnog poziva svim zainteresiranim da daju sugestije na drugi nacrt, obrada i uvrštanje komentara u standarde da bi se dobila finalna verzija, tehničko uređenje teksta, pribavljanje odobrenja Upravnog odbora AKAZ-a, izrađivanje formulara za samoocjenu i vanjsku ocjenu za novu verziju, te javno objavljivanje nove, revidirane verzije standarda i formulara za ocjenu.

### **3.1.3. Standardi sigurnosti i kvaliteta za stomatološku djelatnost ver. 2020**

Agencija je polovinom godine razvila Standarde sigurnosti i kvaliteta za stomatološku djelatnost koji se odnose na ordinacije ili ustanove koje se bave stomatološkom djelatnošću. U standardima su zastupljeni certifikacijski i akreditacijski kriteriji. Pored AKAZ-ovog osoblja, u izradu standarda su bili uključeni i koautori iz tog područja djelatnosti: Mr.dr.sc. Zerina Hadžić (autor), doktor stomatologije, spec., Aličković dr. Amra, Dr. Elmedina Bašić Ešpek, spec. dječije i preventivne stomatologije, Spec.dr. Hatidža Fočo, Sanela Smajić, Dr Smiljana Viteškić. Posao koji je urađen da bi ovi standardi „ugledali svjetlo dana“ je bio: Prikupljanje komentara koautora na prvi draft, modificiranje izjava kriterija, određivanje dokaza za svaki kriterij, re-numerisanje poglavlja, standarda i kriterija, povezivanje standarda sa važećom legislativom, prikupljanje komentara nakon javnog poziva svim zainteresiranim da daju sugestije na drugi nacrt, obrada i uvrštanje komentara u standarde da bi se dobila finalna verzija, tehničko uređenje teksta, pribavljanje odobrenja Upravnog odbora AKAZ-a, izrađivanje formulara za samoocjenu i vanjsku ocjenu za novu verziju, te javno objavljivanje nove, revidirane verzije standarda i formulara za ocjenu.

### **3.1.4. Redizajn Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke ver 2017/2020**

Radi sve većeg broja depoa koji se u sklopu ustanova prijavljuju za certifikaciju, a radi olakšanja procesa uspostave sistema sigurnosti u apotekama Agencija za kvalitet i akreditaciju u FBiH je izdvojila listu kriterija koji će se pregledati u depoima. Ova lista počinje važiti sa datumom usvajanja od strane Upravnog odbora, a primjenjuje se u depoima od 01.07.2020. Lista kriterija primjenjivih u depoima iz prethodnog pasusa je:

1.1.2	1.4.1	2.1.1	3.1.1	3.4.2	3.11.3	4.1.1	4.5.5	4.8.4	4.12.12	4.18.6
1.1.3	1.4.3	2.2.4	3.2.1	3.4.3	3.11.4	4.1.2	4.5.6	4.8.5	4.13.1	
1.2.1	1.4.4	2.3.2	3.3.1	3.5.1	3.11.5	4.1.3	4.5.7	4.9.1	4.14.1	
1.2.4	1.5.1	2.4.3	3.3.2	3.6.1	3.12.4	4.2.1	4.5.8	4.9.4	4.14.2	
1.2.5	1.5.2	2.5.1	3.3.3	3.8.1		4.2.2	4.5.10	4.9.5	4.15.3	
1.2.6	1.6.1	2.8.3	3.3.4	3.8.2		4.2.3	4.6.1	4.9.7	4.15.4	
1.2.8	1.6.3	2.9.1	3.3.5	3.8.3		4.2.5	4.6.2	4.11.3	4.15.6	
1.2.10	1.7.1	2.9.3	3.3.6	3.9.1		4.4.2	4.7.1	4.11.4	4.16.1	
1.2.11	1.8.1	2.9.4	3.3.7	3.9.2		4.4.3	4.7.2	4.12.1	4.16.3	
1.3.1	1.8.3	2.10.1	3.3.8	3.9.3		4.4.4	4.7.3	4.12.2	4.16.4	

---

1.3.3	1.9.2	2.10.3	3.3.9	3.10.1	4.5.1	4.7.4	4.12.3	4.16.5
1.3.5	1.10.1		3.3.10	3.10.2	4.5.2	4.8.1	4.12.6	4.16.6
1.3.7	1.11.1		3.3.11	3.11.1	4.5.3	4.8.2	4.12.7	4.17.1
1.3.10			3.4.1	3.11.2	4.5.4	4.8.3	4.12.9	4.17.4

### 3.1.5. Standardi u razvoju i pripremi

Iako je planirana izrada novih setova standarda koji se odnosi se na zavode hitne medicinske pomoći, odnosno bolničke odjele ili klinike urgentne medicine i traumatologije kliničkih centara, te redizajniranje novog seta standarda koji se odnosi se federalni zavod za transfuziju, a nakon uočenih nedostataka prilikom prve vanjske ocjene ove institucije u prethodnoj godini, pandemija je ukazala na potrebu redizajna Standarda za Zavod za alkoholizam i liječenje ovisnosti I Standardi za COVID-19 za PZZ. Završetak i javna objava ovih setova se očekuje tokom 2021. godine. Standardi sigurnosti i kvaliteta za zdravstvene ustanove čijem će se razvoju *ab ovo* pristupiti u skorij budućnosti su Standardi za COVID-19 za bolnice.

### 3.2. Jačanje mreže koordinatora u 2020. godini

Planom za 2020. godinu, u sklopu redovnih aktivnosti Agencije i u cilju razmjene dobre prakse, planirano je da će AKAZ raditi na jačanju mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH. U tom smislu planirano je organiziranje **stručnog seminara za koordinate kvaliteta** te prikupljanje **indikatora izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke** uz izradu odgovarajućeg godišnjeg izvještaja. Također je planiran i programirani nastavak razvoja prikupljanja obaveznih i elektivnih **indikatora** za domove zdravlja, bolnice i apoteke u iznosu od **200 zdravstvenih ustanova**, na osnovu čega bi se pripremila **1 analiza indikatora kvaliteta i sigurnosti (godišnji izvještaj), što je u potpunosti i učinjeno**. Zaključno sa 15.10.2020. godine, izvještaje indikatora izvedbe od ukupno **70 domova zdravlja**, dostavilo je **42 doma zdravlja**, što čini **60,00%** od ukupnog broja domova zdravlja u FBiH i za **4,58% je** veći iznos u odnosu na broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2018. godinu. Od ukupno **21 bolnice**, ukupno **14 bolnica** je dostavilo povratne informacije vezane za indikatore kvaliteta i sigurnosti, što čini **66,66% od ukupnog broja bolnica** u FBiH, a broj bolnica koji je dostavio tražene podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za bolnice je veći za **12,12%** u odnosu na podatke koji su prikupljeni za 2018. godinu. Konačno, izvještaje indikatora izvedbe za apoteke za 2019. godinu je dostavilo **ukupno 79 apoteka**, što je smanjenje broja za **31 apoteku** u koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta za apoteke za 2018. godinu, odnosno pad od **28,00%** u odnosu na 2018. godinu.

#### 3.2.1. Osmi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ), opredijelila se već od 2008. godine da načelo javnosti, kao materijalizaciju rezultata vlastitog rada, realizuje u formi godišnje manifestacije na kojoj se, s jedne strane, izlagao pregled rada, a s druge, obilježavao reprezentacijski dio unutar kojeg se revijalno odavalo priznanja zaslužnim osobama i institucijama za lične rezultate i/ili saradnju sa AKAZ-om u proteklom periodu. Tako su ustanovljeni Dani kvaliteta u zdravstvu kao okupljanje zdravstvenih radnika na kojem se tematski obrađivala oblast koja svake godine dominira u okvirima djelatnosti AKAZ-a ali i cjelokupne stručne zajednice. Format koji se pokazao kao najpovoljniji iscrpljen je u vidu obaveznog programa za koordinate kvaliteta i vanjske ocjenjivače (saradnike AKAZ-a) – prvi dio okupljanja kao stručni seminar, te drugi - revijalni dio, kada se dodjeljivalo razna priznanja i certifikate o kvalitetu i sigurnosti, čime je zaokruživan cjelokupni događaj. Na

marginama obaveznog programa, organizirane su i panel rasprave na kojima su eminentni stručnjaci - praktičari i teoretičari, tretirali pojedina pitanja, uz učešće publike, koja je AKAZ, naknadno, formatirala u obliku elektronskih i/ili pisanih dokumenata kao priručnike i drugu stručnu literaturu za dalju upotrebu

Agencija je, sa ciljem formiranja formalne mreže koordinatora kvaliteta, u 2013. godini pokrenula nekoliko aktivnosti kao što je organizacija stručnog seminara „Dani kvaliteta u zdravstvu“. Osmi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH, za razliku od svih prethodnih, na isti način kako se to dešava diljem svijeta, u potpunosti je u znaku pandemije CORONA/Covid19. Budući da je jedna od nadležnosti i ciljeva Agencije razmjena dobre prakse i uspostave resursnog centra znanja na nivou Federacije BiH, na ovaj način pružili smo priliku svim učesnicima u poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga koje Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu prepoznaje (zdravstvene ustanove, zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici, korisnici zdravstvenih usluga, zavodi za javno zdravstvo, zavodi zdravstvenog osiguranja, komore i udruženja zdravstvenih radnika te ministarstva zdravstva), da budu budu informirani o najnovijim saznanjima iz oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u kontekstu COVID-19 pandemije. U formi kratkog izlaganja, bilo u vidu prezentacije, slobodnog izlaganja i/ili nekog drugog oblika iznošenja sadržaja, zabilježeni su video materijali koji pokrivaju čitavu lepezu referentnih pitanja ove oblasti. AKAZ s ponosom ističe, da smo u prilici okupiti najrelevantnije sadržaje u vezi pandemijske krize, to jest, aspekte koji se tiču domaćih prilika, i to na način da o njima izlažu najpozvaniji pojedinci koji su u proteklom periodu preuzeli najveći teret odgovornosti na mjestima koja se imaju smatrati za najvažnije tačke kriznog odziva unutar zdravstvenog sistema, sve u kontekstu rada u zdravstvenim ustanovama na polju sigurnosti. Također, u planu je naknadna izrada pregleda materijala objedinjenog u posebni štampani Priručnik. AKAZ je stupio u preliminarnu razgovore sa u vezi zajedničkog angažmana na pripremi ovog materijala te namjeravamo poziv za saradnju proširiti i na druge institucije čiji su predstavnici učestvovali kao prezenteri i sagovornici.

Online event . **Dani kvaliteta u zdravstvu 2020 - Osmi stručni seminar za koordinate kvaliteta, vanjske ocjenjivače kvaliteta, zdravstvene radnike i saradnike i pacijente** je ove godine održan 31.12.2020. godine pod motom „**Rad u zdravstvenim ustanovama na polju sigurnosti u kontekstu COVID-19 pandemije**“ i sastojao se od sljedećih tema:

1. Pozdravni govor (Adnan Bilić, mr.iur., mr.jed.zdrav. AKAZ)
2. Predstavljanje problema/Opći prikaz kriznog odgovora (Prof. Dr. Aida Pilav ZJKS; prim.dr. Goran Čerkez FMZ)
  - Početni period; Razvoj krize; Praćenje rezultata i mjera; Stabilizacija i kontrola krize; Zaključci;
3. Iskustva primarne zdravstvene zaštite
  - 3.1. Dom zdravlja (Prof.dr. Munevera Bečarević DZ Banovići; Bevanda dr Kristina, spec. epidmiolog DZ Mostar)
    - Organizacija rada i izazovi u radu PZZ u kontekstu pandemije SARS CoV-2; Strategije, planovi, procedure, protokoli, rizici, krizno komuniciranje; Praksa i pouke;
  - 3.2 HES i laboratorija (dr.sci. Enes Šačić, spec.epidemiolog JU DZ KS)
  - 3.3 Apoteka zdravstvena ustanova (Mr.ph. Anela Galić, JU Apoteka/Ljekarna Vitez)
    - Sigurnost pacijenta; sigurnost zaposlenika; AKAZ standardi i kriteriji; Strategije, planovi, procedure, protokoli, rizici; Praksa i pouke;
4. Iskustva sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite
  - 4.1. Standardne operativne procedure za bolnice (Prof. Dr. Amer Ovčina KCUS)
  - 4.2. Bolnička praksa (Almir Kovačević dipl.iur. KB „Dr. Irfan Ljubijankić“ Bihać)
    - Prijem pacijenata; Stacionarna skrb; Izolatoriji; Pregled terapijskih i farmakoloških instrumenata (uspješnost i poređenja); Problematike intenzivnog tretmana; Otpust; Statistika; Iskustva i pouke;



- 4.3. COVID-19, dijagnostički algoritmi, sličnosti i razlike sa drugim respiratornim virusima (Influenca i COVID-19) (Mr.sci.dr. Almedina Moro KCUS)
  - Sličnosti i razlike sa drugim virusima i simptomatologijama; Efikasnost i efektivnost različitih oblika utvrđivanja postojanja infekta/inficiranih subjekata; Testovi i laboratorijski nalazi;
- 4.4. COVID19 Administriranje medikamenata u postupku liječenja; Istraživanja; Perspektiva cijepljenja i liječenja (Prof.Dr. Meliha Čengić Hadžović KCUS)
- 4.5. Iskustva i odgovori farmaceutske industrije - Dr. Gordan Tahirović Roche LTD
5. Iskustva provođenja programa kontrole infekcija
  - Upravljanje otpadom kao dio programa kontrole infekcija (Mr.sc. Jasmina Hrnjica Bajramović KUIP)
  - Sistem prijavljivanja zaraznih bolesti (Mr.sc. Amar Žilić FUIP)
6. Iskustva iz sektora partnerskih NVO, rad projekata u vrijeme COVID-19 epidemije
  - „Asocijacija XY“, projektni lider mr.sci. Enisa Mešić
  - „Fondacija FAMI“, projektni menadžer, mr.sci. Ines Katić Vrdoljak
7. Zaključna razmatranja
  - Dr. Mirza Palo SZO
  - Dr. Mahir Fidahić ADABiH
8. Obavezni AKAZ program obuke
  - 8.1. Nacrt standarda sigurnosti za COVID-19 i druge respiratorne zarazne bolesti (doc.dr. Vera Kerleta Tuzović AKAZ)
  - 8.2. Opšti pregled unaprijeđenja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite (Adnan Bilić, mr.iur., mr.jed.zdrav. AKAZ)
    - Politički i strateški okvir za unaprijeđenje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u FBiH;
    - Od prijave zdravstvene ustanove do rješenja o certifikaciji/akreditaciji;
    - Uloga AKAZ-a u poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite;
    - Pregled aktivnosti AKAZ-a u 2020. godini i planovi AKAZ-a za 2021. godinu.

Kako je već rečeno, stručni seminar za koordinate kvaliteta održan je online uslijed pandemije na dan 31.12.2020. godine, te je prvog dana prisustvovalo potvrđenih **24 polaznika** - zdravstvena profesionalca, partnera, direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija uspješno saradivala u provođenju projekata poboljšanja kvaliteta u 2020. godini, a svakako je ostavljena mogućnost naknadnog pristupanja cjelokupnom događaju (snimljenom i objavljenom na web stranici Agencije), te će u narednom periodu broj biti i veći – neslužbeno broj pregleda pojedinih sadržaja u mjesecu januaru iznosi i do 114. Stručni dio imao je module posvećene koordinatorima kvaliteta i ovlaštenim vanjskim ocjenjivačima AKAZ-a vezan za aktivnosti Agencije a svim učesnicima je ostavljena prilika da se upoznaju sa radom u zdravstvenim ustanovama na polju sigurnosti u kontekstu COVID-19 pandemije i dobiju odgovarajući certifikat o završenoj naprednoj edukaciji zdravstvenih profesionalaca iz oblasti uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu u kontekstu COVID-19 pandemije, koji služi kao dokaz o dodatnoj edukaciji iz oblasti kontrole kvaliteta u smislu člana 58. Zakona o liječništvu ("Službene novine Federacije BiH", broj 56/13), člana 43. Zakona o sestrištvu i primaljstvu ("Službene novine Federacije BiH", broj 43/13).

### 3.2.2. Indikatori izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke

U sklopu redovnih aktivnosti standardizacije Agencije i u cilju razmjene dobre standardizirane prakse AKAZ će sa ustanovama sa najboljim pokazateljima prijavljenim u obrascima dostavljenim AKAZ-u, i u 2020. godini raditi na jačanju mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH, ali i intenzivnijem radu koordinatora kvaliteta.

Prema Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji BiH zakonska obaveza zdravstvenih ustanova je imenovanje koordinatora kvaliteta, član 12. Zakona propisuje da su zdravstvene ustanove dužne redovno obavještavati Agenciju o utvrđenim incidentima i nepovoljnim događajima kojima su bili izloženi pacijenti, drugi korisnici zdravstvenih usluga, kao i zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici u procesu pružanja zdravstvenih usluga. Istim članom je propisano da Agencija utvrđuje koji incidenti i nepovoljni događaji u zdravstvenoj ustanovi podliježu obaveznom prijavljivanju. Izvještaj uključuje: identifikaciju, dokumentovanje, statističku obradu i analizu incidenata i nepovoljnih događaja koji su bili uzrok oštećenja lica ili su mogli izazvati štetu, dok se u članu 9. propisuje 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 obavještavanje o kvalitetu izvršenog rada zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

Nažalost, dosad se nisu stekli uslovi koji bi bolnicama i domovima zdravlja omogućili da bilježe, analiziraju, sumiraju i prate incidente te da podatke o tome dostavljaju Agenciji (nedostatna obuka i vještina iz upravljanja rizicima), te u tom smislu jačanja mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH doprinijeti će kvalitetnijem izvještavanju, i samim tim postizanju općeg, posebnog cilja i globalnog cilja Agencije, kroz razvijenu mrežu koordinatora kvaliteta i prikupljene indikatore unaprijediti kvalitet pružanja zdravstvenih usluga, ustanoviti postojeće stanje u oblastima kvaliteta i sigurnosti, kao i uporedno stanje u odnosu na prethodne godine (AKAZ raspolaže sa podacima za prethodnih pet godina).

AKAZ je u skladu sa članom 22. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu razvila set indikatora za domove zdravlja i set indikatora za bolnice, a u međuvremenu i za apoteke. 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. Prema odredbama Pravilnika o akreditaciji i certifikaciji zdravstvenih ustanova Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (broj: 02-02-108-2/18 od 30.03.2018. i 02-02-372-2/18 od 28.10.2020.godine), certificirana i akreditirana zdravstvena ustanova je dužna jednom godišnje izvještavati AKAZ o utvrđenim indikatorima kvaliteta i sigurnosti.

### 3.2.2.1. Domovi zdravlja

AKAZ je praćenje indikatora nastavio i u 2020. godini za prethodnu godinu. Podaci su se prikupljali za 2019. 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 2020. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja je bio 15. mart 2020. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2020. godine. Uslijed pandemije kovid virusa rokovi za dostavljanje traženih podataka su pomjereni za 01. septembar 2020. godine.

Zaključno sa 15.10.2020. godine, izvještaje indikatora izvedbe od ukupno **70 domova zdravlja** kojima je poslan dopis, dostavilo je **42 doma zdravlja**, što čini **60,00%** od ukupnog broja domova zdravlja u Federaciji Bosne i Hercegovine. Broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2018. godinu je za **4,58%** veći u odnosu na broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2018. godinu.

### 3.2.2.2. Bolnice

Za bolnice krajnji rok za dostavu podataka, indikatora za obavezno prijavljivanje, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2020. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti je bio 15. mart 2020. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obavezanim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2020. godine. Uslijed pandemije kovid virusa rokovi za dostavljanje traženih podataka su pomjereni za 01. septembar 2020. godine.

Zaključno sa 15.10.2020. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2018. godinu je od ukupno **21 bolnice** kojima je poslan dopis u vezi sa prikupljanjem indikatora kvaliteta i sigurnosti, ukupno **14 bolnica** je dostavilo povratne informacije vezane za indikatore kvaliteta i sigurnosti, što čini **66,66% od ukupnog broja bolnica** u Federaciji Bosne i Hercegovine, a broj bolnica koji je dostavio tražene podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za bolnice je veći za **12,12%** u odnosu na podatke koji su prikupljeni za 2018. godinu.

### 3.2.2.3. Apoteke

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je razvila set indikatora izvedbe i za apoteke koji vrijedi za sve apoteke na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine koji su integrirani u novu verziju standarda za apoteke. 2017. godina je prva godina za koju su se podaci za apoteke, a zadatak apoteka bio je da Agenciji dostave prikupljene vjerodostojne podatke za 2017. godinu, sa praksom prikupljanja podataka o indikatorima kvaliteta za apoteke je nastavljeno i za 2018. godinu, te je zabilježen značaj porast apoteka koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta za apoteke. Uslijed pandemije korona virusa količina podataka za 2019. godinu koja je prikupljena u 2020. godini bila je značajno manja u odnosu na prethodne dvije godine za koje su se prikupljali podaci o pokazateljima kvaliteta za apoteke.

Prema članu 25. Pravilnika o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu, akreditirana zdravstvena ustanova je dužna jednom godišnje izvještavati AKAZ o utvrđenim indikatorima kvaliteta i sigurnosti. Krajnji rok za dostavu podataka o indikatorima za apoteke bio je 15.04.2020. godine, ali zbog okolnosti uvjetovanih pandemijom virusa kovid ovaj rok je produžen do 01.09.2020. godine.

Zaključno sa 15.10.2020. godine, izvještaje indikatora izvedbe za apoteke za 2019. godinu je dostavilo **ukupno 79 apoteka**, što je smanjenje broja za **31 apoteku** u koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta za apoteke za 2018. godinu.

## 3.3. Stepen realizacije

Planom rada i Programom rada za 2020. godinu, AKAZ je u 2020. godini za ovu aktivnost programirao izradu **100** revidiranih/novonapisanih kriterija, a urađeno je **250 novih kriterija** (Novi standardi za ZJZ FBiH, novi standardi za stomatološke ordinacije što predstavlja stopu od **250,00%** izvršeno od planiranog za 2020. godinu. Broj ustanova koje su dostavile **indikatore kvaliteta i sigurnosti** (domovi zdravlja, bolnice, apoteke) planiran je na **200**, a dostavljeno je **140**, odnosno izvršeno je **70,00%** od planiranog za 2020. godinu, usljed poremećaja u radu ustanova radi pandemije. Planom rada i Programom rada za 2020. godinu, AKAZ je u 2020. godini planirao broj analiza indikatora kvaliteta i sigurnosti (godišnji

izvještaj) 1, a sačinjen je 1 izvještaj, odnosno realizovano je **100,00%** od planiranog za 2020. godinu. Konačno, planirano **ukidanje certifikacije/akreditacije** na osnovu neispunjenja obaveze - certificirane/akreditirane ustanove za dostavljanje indikatora kvaliteta i sigurnosti planirano je da se neće desiti, a tako je i bilo odnosno od planiranih **0** je **0 ukinutih certifikata** odnosno **100,00%** je izvršeno od planiranog za 2020. godinu, te je evidentno da zdravstvene ustanove koje postignu zadovoljavajući nivo standarda sigurnosti i kvaliteta, taj nivo ravnomjerno i u kontinuitetu i održavaju. Nažalost, prema procjenama Agencije, broj certificiranih/akreditiranih ustanova koje **neće dostaviti podatke o indikatorima** kvaliteta i sigurnosti AKAZ-u projiciran je na **600** te je više od **600** ustanova zaista nije dostavilo dostavilo, što predstavlja negativnih **100,00%** izvršenog od planiranog za 2020. godinu. Ovaj pokazatelj navodimo iz razloga isticanja koliki dio sistema zdravstva se i dalje opire zakonskoj obavezi uspostave sistema sigurnosti i kvaliteta.

## ZAKLJUČAK

U skladu sa odredbama člana 34. Statuta Agencije prema kojem se, po isteku perioda za koji su doneseni plan i program rada, sačinjavaju izvještaji o njihovom izvršenju i podnose Upravnom odboru na razmatranje i usvajanje koji sadrže i prijedlog ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, Izvještaj o radu za 2020. godinu je u prethodnom dijelu pobrojao i obrazložio tri planirane grupe aktivnosti za 2020. godinu te naveo stepen izvršenja tako planiranih i programiranih aktivnosti iz kojeg je evidentno da su planirane i programirane aktivnosti gotovo u potpunosti realizirane.

**AKAZ je u 2020. godini redovno ispunjavao zakonske obveze u svim segmentima za koje je zadužen i ovlašten uz stepen ispunjenja od gotovo 100% na svim programima. Tamo gdje je stepen ispunjenja pojedinačne aktivnosti unutar programa bio ispod 100,00% bez izuzetka je bilo riječ o posljedicama zatvaranja zdravstvenih ustanova, mjera kriznih štabova te drugih posljedica epidemije koje u 2019. godini prilikom izrade Plana i Programa nije bilo moguće predvidjeti. Također, u 2020. godini je učinjen značajan pomak na realizaciji programskih i projektnih aktivnosti koje su neophodne za upotpunjavanje profesionalne agende AKAZ-a, ali i osiguranje neophodne finansijske stabilnosti budući da je evidentno da iznos od 300.000,00 KM doznačenih od Vlade Federacije BiH za sufinansiranje pokriva cca. 45% ukupnih troškova Agencije nastalih obavljanjem djelatnosti propisanih Zakonom o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu u FBiH za 2020. godinu, te nije dovoljan za daljnji razvoj i govori u prilog da kvaliteti i sigurnosti zdravstvenih usluga treba posvetiti posebnu pažnju u narednom razdoblju ali, također, razriješiti i pitanje boljeg pozicioniranja, potpunijeg ekipiranja, te osiguranja potrebnih materijalno-tehničkih uvjeta za rad ove izuzetno važne Agencije u sektoru zdravstva.**

Međutim, imajući u vidu potrebu navođenja i prijedloga ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, menadžment Agencije je u Uvodu izvještaja već nagovjestio nekoliko osnovnih problema koji se prije svega odnose na to da se zdravstvene ustanove nevoljko odlučuju na proces akreditacije (ili bolje rečeno, odvajanje sredstava za ovu namjenu), uslijed toga što je ista dobrovoljna, dok se za certifikaciju opredjeljuju skoro isključivo kad to moraju, odnosno kada im to naloži neki od institucionalnih aktera u zdravstvu, ponekad osnivač, odnosno ministarstvo zdravstva za osnivača, rjeđe zdravstveni/farmaceutski inspektor, a najčešće finansijer, odnosno zavod zdravstvenog osiguranja.

Prijedlog ublažavanja ove situacije se može riješiti sukladno Zakonu o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, odnosno da bi kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga trebali biti posebno vrijednovani prilikom zaključivanja ugovora između zdravstvenih ustanova i privatnih zdravstvenih djelatnika sa zavodima zdravstvenog osiguranja. Međutim, u praksi samo pojedini kantoni u svojim ugovorima o pružanju zdravstvenih usluga zaključenim sa zdravstvenim ustanovama vrjednuju kvalitetu i sigurnost zdravstvenih usluga. U narednom razdoblju treba istrajati na donošenju jasnih kriterija po ovom pitanju, a koji bi bili sastavnim dijelom navedenih ugovora. Član 17. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu propisuje da finansiranje zdravstvenih ustanova treba zasnivati i na kriterijima kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi. Kriterije utvrđuju zavodi zdravstvenog osiguranja, uz saglasnost Ministarstva, te mišljenje Agencije i zdravstvenih ustanova. Kriteriji se bliže razrađuju ugovorom zaključenim između zavoda zdravstvenog osiguranja i zdravstvene ustanove. Članom 18. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu obavezana su ministarstva zdravstva u saradnji sa zavodima zdravstvenog osiguranja i Agencijom da uspostavljaju jedinstven i jednak sistem stimulativnog finansiranja akreditiranih zdravstvenih ustanova i akreditiranih privatnih praksi. Također, ministarstva zdravstva saraduju sa Agencijom naročito u oblasti zdravstveno-inspekcijskog i farmaceutsko-inspekcijskog nadzora. Ministarstva zdravstva osiguravaju edukaciju i dodatnu obuku zdravstvenih i farmaceutskih inspektora u oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Osim toga, primjenu odredbi članova 17. i 18. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu trebalo bi uzeti u obzir i u smislu provođenja odredbi Zakona o javnim nabavkama u smislu da zavodi zdravstvenog osiguranja kroz pripremu tenderske dokumentacije prilikom provođenja postupka nabavke zdravstvenih usluga, kada traže dodatne uslove tehničke i profesionalne sposobnosti od ponuđača (zdravstvenih ustanova) u smislu člana 48. Zakona o javnim nabavkama, da u tenderskoj dokumentaciji zahtijevaju osiguranje certifikata koje izdaju nezavisna tijela, a kojima se potvrđuje da kandidat/ponuđač zadovoljava određene standarde osiguranja kvaliteta, (budući da je ugovorni organ dužan pozvati se na sisteme osiguranja kvaliteta koji se zasnivaju na odgovarajućim evropskim serijama standarda koje su potvrdila tijela koja su u skladu s evropskim serijama standarda koje se tiču izdavanja certifikata). Ovo praktično podrazumijeva da bi ugovorni organi trebali kao dokaz o tehničkoj i profesionalnoj sposobnosti zdravstvene ustanove kao ponuđača zdravstvenih usluga tražiti certifikat o kvalitetu i sigurnosti koji izdaje AKAZ, uzimajući u obzir odredbe Zakona o zdravstvenoj zaštiti, odnosno da su zdravstvene ustanove dužne imati uspostavljen sistem sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga, a što temeljem istih propisa procjenjuje i za šta certifikat izdaje AKAZ.

Sve naprijed navedeno, a u smislu člana 34. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji da izvještaji o izvršenju plana i programa rada treba da sadrže i prijedlog ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu **govori u prilog da kvaliteti i sigurnosti zdravstvenih usluga treba posvetiti posebnu pažnju u narednom razdoblju ali, također, razriješiti i pitanje boljeg pozicioniranja, potpunijeg ekipiranja, te osiguranja potrebnih materijalno-tehničkih uvjeta za rad ove izuzetno važne Agencije u sektoru zdravstva.** U sklopu općeg cilja podizanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga Agencija smatra da je **neophodno implementirati postojeće odredbe Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta koje se odnose na zavode zdravstvenog osiguranja koji bi trebali da utvrđuju načine stimulativnog finansiranja akreditiranih zdravstvenih ustanova i akreditiranih privatnih praksi,** pod uvjetom da imaju status ugovorne zdravstvene ustanove, odnosno ugovornog privatnog zdravstvenog radnika u smislu propisa

o zdravstvenoj zaštiti i propisa o zdravstvenom osiguranju, a zasnovano na kriterijima kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi, koje utvrđuju uz saglasnost Ministarstva, te mišljenje Agencije i zdravstvenih ustanova.

U tom smislu je **pokrenuta je inicijativa za uspostavu mehanizama stimulativnog finansiranja kod zavoda zdravstvenog osiguranja, bazirajući se na status ugovorne zdravstvene ustanove koja bi morala imati AKAZ-ov certifikat u smislu člana 48. Zakona javnim nabavkama (profesionalna sposobnost)** na način da u tenderskoj dokumentaciji zavodi zdravstvenog osiguranja kao ugovorni organi bi trebali kao dokaz o tehničkoj i profesionalnoj sposobnosti zdravstvene ustanove kao ponuđača zdravstvenih usluga tražiti certifikat o kvalitetu i sigurnosti koji izdaje AKAZ, uzimajući u obzir odredbe Zakona o zdravstvenoj zaštiti, odnosno da su zdravstvene ustanove dužne imati uspostavljen sistem sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga, a što temeljem istih propisa procjenjuje i za šta certifikat izdaje AKAZ. Također je **neophodno pristupiti izmjenama i dopunama matičnog Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu radi inkorporacije postupka certifikacije u Zakon**, jer je dosad certifikacija u dijelu zadovoljenja standarda sigurnosti samo naznačena kao obaveza u Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, bez definiranja postupka i prava i obaveza AKAZ-a i zdravstvenih ustanova u tom postupku, i ostavlja sumnju o njenu obaveznost kada su u pitanju adresati ove norme - zdravstvene ustanove u Federaciji BiH. Konačno, **potrebno je raditi na uvezivanju kantonalnih i federalnih zdravstvenih i farmaceutskih inspektora sa Agencijom prilikom provjere ispunjenja zakonskih uslova u oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga**, kao i organizirati adekvatne edukacije i obuke za osoblje resornih inspektorata iz ove oblasti.

Shodno tome, u sklopu programa uspostave sistema sigurnosti u zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH, AKAZ je 01.09.2020. godine uputio akt kantonalnim i federalnom zavodu zdravstvenog osiguranja u vezi traženja certifikata o sigurnosti prilikom dodjele ugovora zdravstvenim ustanovama. Povodom ovog akta imamo informaciju da je Federalno ministarstvo zdravstva uputilo akt kantonalnim ministarstvima zdravstva kojim im nalaže ulaske u proces certifikacije, a isto su uradili i prema zavodima zdravstvenog osiguranja. Slijedom toga federalni i kantonalni zavodi zdravstvenog osiguranja su počeli tražiti certifikate o sigurnosti prilikom provođenja nabavki zdravstvenih ustanova što je rezultiralo povećanjem prijava zdravstvenih ustanova u proces certifikacije u mjesecu decembru. Kako je navedeno, u odnosu na prethodnu godinu, odnosno na prethodni menadžment, **stepen novoprijavljenih zdravstvenih ustanova** u procese certifikacije i akreditacije je agregratno u odnosu na planirano **porastao za 533,00%**, a pojedinačno za neke zdravstvene ustanove poput apoteka **543,00%** ili domova zdravlja **1500,00%**.

U Sarajevu,  
Djl.br: 01-33-28/21  
Dana, 20.01.2021. godine

Direktor AKAZ-a

m.p.

Adnan Bilić, mr.iur., mr.jed.zdrav.

Dostaviti:

- Upravnom odboru AKAZ-a
- Federalnom ministarstvu zdravstva
- A/a