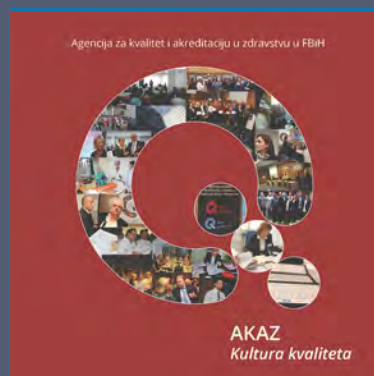


# SIGURNOST I KVALITET

besplatan primjerak, godina 2017. Broj 1.

Godišnjak Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH



# IV Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH 2016.

Više od 300 stručnjaka iz zdravstva i oblasti kvaliteta u zdravstvu te gostiju okupili su četvrti "Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH" koji su održani u Sarajevu 15. i 16. decembra.

Dvodnevna manifestacija uz brojne sadržaje nudi obuke za koordinate kvaliteta u zdravstvenim ustanovama i za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a. Kroz veliki okrugli stol koji će okupiti predstavnike agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regiona ovogodišnji "Dani kvaliteta" poseban fokus stavljaju i na regionalnu saradnju.

"Govorićemo danas o tome šta nas povezuje, gdje se razlikujemo, kako saradivati i šta možemo naučiti jedni od drugih. Prvi dan manifestacije više od 150 učesnika imaće priliku da kroz interaktivnu radionicu usvoji znanja i vještine koje će pomoći koordinatore kvaliteta u toku procesa uspostavljanja i održavanja sistema kvaliteta te da bolje shvate svoje ulogu i zadatke. Ovo je prilika da se i ojača i učvrsti komunikacija koordinatore kvaliteta sa Agencijom. Pripremili smo radionicu za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta kako bi podržali da što bolje i učinkovitije obavljaju svoje zadatke u skladu sa zakonskim okvirima i očekivanjima menadžmenta i zaposlenika zdravstvene ustanove, pacijenata, javnosti i naravno AKAZ-a", kazao je dr. Ahmed Novo."

## Okrugli stol

U organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) održan je veliki okrugli stol na temu "Poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga u Regionu". Okrugli stol u Sarajevu okupio je predstavnike agencija za poboljšanje kvaliteta i akreditaciju zdravstvenih ustanova iz regiona koji su na jednom mjestu predložili još bolje moguće načine



saradnje kao i unapređenja saradnje kolegica i kolega iz regiona u cilju jačanja i boljeg pozicioniranja ovih agencija u sistemima zdravstvene zaštite.

Na okruglom stolu o svemu navedenom su razgovarali direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) i domaćin okruglog stola Ahmed Novo, dr. Siniša Stević direktor Agencije za sertifikaciju, kvalitet i akreditaciju u Republici Srpskoj (ASKVA), Nina Bončić Mijatović, ravnateljica Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi u Republici Hrvatskoj, Vlado Davkovski iz Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS), te Zoran Riđanović, jedan od pionira na ovim prostorima kada govorimo o akreditaciji i poboljšanju kvaliteta, utemeljitelj i prvi direktor AKAZ-a. Direktorica Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova u Makedoniji Elizabeta Zisovska bila je spretna, ali je potpisala zajedničku izjavu i uputila riječi podrške koje su pročitane na okruglom stolu. Svi prisutni potpisali su zajedničku Izjavu u kojoj su, između ostalog, izrazili spremnost za učestvovanje u svim projektima iz dogovorenih izvora finansiranja a koji se tiču razmjene kadrova, učešća u komisijama ili sličnim stručnim tijelima prilikom rada na zajedničkim projektima koji se odnose na uspostavu, podizanje i razvoj sistema kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu.

## Dodjela priznanja i pohvala

Priznanje "Šampion kvaliteta" za ovu godinu pripalo je mr. sc. med. dr. Enisu Hasanoviću iz JU Zavod za zaštitu žena i materinstva KS i dugogodišnjem saradniku AKAZ-a. Priznanje se dodjeljuje za doprinos u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u FBiH. Priznanje za izvrsnost u kategoriji "Menadžer ustanove" dobili su dr.sc.med.Snježana Balta,

direktorica Zavoda za javno zdravstvo KS i dr. Enes Tokić, direktor JZU Banja lldža Gradačac. U kategoriji "Vanjski ocjenjivač" priznanja za izvrsnost su dobili dr. Samira Srabović, specijalistica porodične medicine iz DZ Tuzla i mr.ph. Anela Galić, direktorica JU Ljekarne/apoteke u Vitezu, dok je u kategoriji "Kordinator" priznanje dobila Gildžana Bećirović, kordinatorica kvaliteta u DZ Doboju-Istok. U kategoriji "Facilitator" priznanja za izvrsnost dodijeljena su Almiru Kovačeviću, kordinatoru kvaliteta u Kantonalnoj bolnici Bihać i Spomenki Omanović iz Službe za kvalitet u DZ Tuzla. U kategoriji "Junior izvrsnosti" priznanja su dobili Fahrudin Kevrić, kordinator kvaliteta u DZ Čelić i Suada Sofić iz CMZ Novi Grad Sarajevo.

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



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



## Važnost unošenja fiksiranih termina u glavni kalendar aktivnosti agencije već početkom godine – po mogućnosti do kraja januara

Period na početku kalendarske godine uvijek je označen rezimiranjem rezultata iz proteklog perioda, i planiranjem narednog. Tako je bilo i u Agenciji za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosni i Hercegovini (AKAZ), i mjesec januar bio je posvećen upravo ovim dvjema aktivnostima – i u smislu konkretnih radnih zadataka i u smislu izrade i procedura u vezi zvaničnih dokumenata.

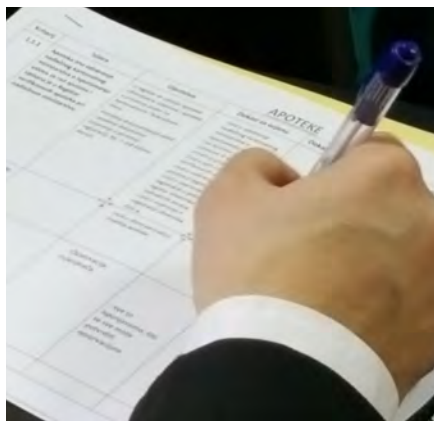
Upravno vijeće AKAZ-a imalo je pred sobom, na prvoj svojoj ovogodišnjoj sjednici, upravo ove strateške dokumente. Usvajanje izvještaja o radu za 2016.- tu i Plan rada za 2017.- tu predstavlja potvrdu dobrog rada i pravog smjera i daje mogućnost aktiviranja potencijala i jasnog odnosa naspram domene rada i rezultata koje je potrebno postići.

Prvi dani januara bili su u znaku svođenja utisaka i analize rezultata u vezi manifestacije Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH. Medijska pažnja posvećena ovoj manifestaciji bila je mnogo bolja nego prethodnih godina ali je zaključeno da postoji potreba još jačeg prisustva ideje kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu. Neophodno je stimilirati saradničku mrežu i strateške i političke aktere da promoviraju kulturu kvaliteta u svojim sredinama.

Jedna od najvažnijih aktivnosti koja je provedena uz redovne poslove sastojala se od uređivanja godišnjeg kalendara AKAZ-a. Već sredinom prvog mjeseca u novoj godi-

ni, AKAZ je uspjela imati glavne događaje čvrsto fiksirane, i obavijestiti saradnike i korisnike usluga o datumima održavanja edukacija; prvih vanjskih ocjena; manifestacija, ali i perioda ljetnje sheme rada. Na ovaj način postiže se olakšano planiranje za sve ektramuralne i intramuralne angažmane a što olakšava rad svih involviranih i obezbjeđuje finansijsko planiranje uz uštede.

Pored, već dogovorenih edukacija sa zdravstvenim ustanovama, ove godine, planiran je **Dan predavača** - u drugoj polovini februara da okupimo AKAZ-ove predavače koji već niz godina prenose svoja znanja i vještine zdravstvenim profesionalcima u FBiH u oblasti uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, kako bi razmijenili svoja iskustva i unaprijedili svoj rad. Nadalje, **planirana je i obavezna edukacija za koordinatore kvaliteta u traja-**



**nju od 16 sedmica** i, na kraju - provjera znanja - za one koji ranije nisu imali priliku da završene AKAZ-ovu osnovnu edukaciju ■



## ISQua uručila AKAZ- u certifikat za članstvo za 2017. godinu

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) i ove, 2017. godine, godine dobila je ISQua-in certifikat kojim se potvrđuje nastavak članstva u ovoj međunarodnoj organizaciji u čijem djelokrugu rada je prije svega sigurnost i kvalitet zdravstvene zaštite u svijetu.

AKAZ nastavlja da bude dio ISQua-ine mreže koja razvija partnerstvo koje uveliko pomaže u pružanju zdravstvene zaštite za pacijente, uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta u

zdravstvene ustanove. Razmjena ideja i rješenja kroz ISQua-inu globalnu mrežu u mnogočemu će biti podrška i AKAZ-ovim nastojanjima u procesu uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta u Federaciji Bosne i Hercegovine. Uz to, AKAZ će redovno primati ISQua-ine bilten i informacije o događanjima u oblasti kvaliteta u zdravstvu iz cijelog svijeta. Nadalje, AKAZ sada ima priliku da informira ISQua-ine članice i o događanjima koja se odnose na proces uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta u Federaciji Bosne i Hercegovine.

## Objavljen priručnik “Kliničke vodilje”

Kliničke vodilje pomažu praktičarima i pacijentima u donošenju odluke, njihova svrha je da unaprijede zdravstvene ishode i ohrabre korištenje resursa na prihvatljiv način. Također, vodilje se mogu koristiti za educiranje pojedinaca ili grupa zdravstvenih profesionalaca, te kao alat za evaluaciju i osiguranje kvaliteta zdravstvene zaštite. Značajna je svrha kliničkih vodilja pomoć u donošenju odluke o alokaciji resursa za zdravstvenu zaštitu i u samom sistemu zdravstvene zaštite.



## Započela vanjska ocjena timova porodične medicine u DZ Kladanj

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH – AKAZ, dr.sc. med. Enes Šaćić i dr. Sanja Trhulj danas su započeli vanjsku ocjenu četiri tima porodične medicine iz DZ Kladanj.

Tokom uvodnog sastanka kojem su, pored AKAZ-ovih ocjenjivača prisustvovali direktorica DZ Kladanj dr. Merima Salihović i koordinator kvaliteta dr. Nedret Hadžić sa saradnicima, date su upute o toku i planovima vanjske ocjene, kao i osnovne informacije.



Kroz edukaciju i jednogodišnu pripremu uposlenika ovog doma zdravlja u oblasti uvođenja standarda sigurnosti, uz pomoć AKAZ-ovog facilitatora, odlučeno je da se započne sa vanjskom ocjenom, četiri tima porodične medicine, dok prijava za sertifikaciju preostala tri tima, također se očekuje uskoro. Nakon završetka vanjske ocjene izvještaje vanjskih ocjenjivača će pregledati i ocijeniti Komisija za akreditaciju i na osnovu pokazanih rezultata će dati preporuku Upravnom odboru AKAZ-a koji donosi odluku u vezi sa sertifikacijom timova iz DZ Kladanj.



## Novi standardi za apoteke

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je završila novu verziju Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke (verzija 2017.).

Kao što se vidi u samom nazivu Standardi sadrže odgovarajuće promjene: nova verzija sadrži sertifikacijske i akreditacijske kriterije te indikatore izvedbe za apoteke. Standardi su zvanično usvojeni i odobreni na sjednici Upravnog odbora Agencije održanoj 12. januara 2017. godine.

Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke (verzija 2017) su javno objavljeni i dostupni na web stranici Agencije

## Akreditacija i certifikacija JU Zavoda za javno zdravstvo Kantona Tuzla

Direktorica Zavoda za javno zdravstvo Kantona Tuzla, dr. sc. Maida Mulić, specijalista socijalne medicine sa organizacijom i ekonomikom zdravstva, danas je posjetila Agenciju za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ), gdje je tokom sastanka sa direktorom dr. sc. Ahmedom Novom razgovarala o procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u ustanovi na čijem je čelu. Zavod za javno zdravstvo Kantona Tuzla je u junu prošle godine dobio bezuslovnu akreditaciju u trajanju od tri godine za DPST centar koji se nalazi pri ovoj ustanovi.



Sertifikacijski i akreditacijski standardi u kontekstu novog javnog zdravstva kantonalne zavode za javno zdravstvo sagledavaju kao prirodne lidere u razvoju povezanog lokalnog sistema javnog zdravstva, naglašavajući važnost, kako njihovog intramuralnog, tako i ekstramuralnog djelovanja i podizanju nivoa zdravlja u lokalnoj zajednici.

## Klinička vodilja za postpartalno krvarenje

Rezultat zajedničkog rada odabranih medicinskih stručnjaka, te predstavnika dviju domaćih agencija za kvalitet u zdravstvu - iz federacije BiH (AKAZ), i iz RS-a (ASKVA), a u okviru projekta Populacijskog fonda UN (UNFPA), predstavlja Klinički vodič za postpartalno krvarenje.

Klinički vodič za postpartalno krvarenje ima za cilj da se njime omogući korištenje zajedničkih iskustava putem uvođenja efikasne procedure kojom se predupređuju negativni uslovi koji pogoduju pogoršavanju stanja postpartalnog krvarenja s jedne strane, i, obezbijeduje izbor najadekvatnijih intervencijnih odziva, i korištenje praksom utvrđenih najboljih profesionalnih postupaka - u slučaju nastanka neželjenog ishoda, s druge strane.



# februar

Plansko ugovaranje – budžetski i fondovski potrošači imaju zakonsku obavezu planiranja i usvajanja finansijskih dokumenata pa mogu u prvim mjesecima nove kalendarske godine pristupiti ugovaranju sa poznatim izvršiocima.

**Februar**, iako najkraći mjesec u godini, u AKAZ-u je bio ispunjen radnim obavezama. Ranije dogovorene a ktivnosti su implementirane jednakim intenzitetom. Započeti postupci zahtijevaljavaju raspored na terenu koji će omogućiti saradnicima poštivanje načela teritorijalne nepristrasnosti u svakom pojedinom slučaju odabira ocjenjivača, i facilitatora.



Obzirom da je 2017.-ta proglašena za godinu intenzivne sertifikacije, prilikom svakog dogovora sa našim partnerima, moramo voditi računa o vlastitim mogućnostima kako ne bismo preuzeli na sebe obaveze koje nećemo moći ispuniti u potpunosti.

Na taj način, u ovom mjesecu, pokušali smo kontaktirati što veći broj ustanova s namjerom zaključenja ugovora. Naime, u AKAZ-u smo mišljenja da je zdravstvo, pogotovu javno zdravstvo, uzimajući u obzir fondovski način finansiranja, sektor u kojem je moguće, i plauzibilno, zaključivanje ugovora o sistemski propisanim obavezama – poput sertifikacije, u tačno predviđenom periodu i obimu. To je razlog zašto i u buduću namjeravamo gro ugovora perfektuirati do konca

februara. Na ovaj način bismo, i mi, i sve ugovorne strane, imali jasnu sliku budućih zaduženja i dinamiku kojom je to moguće ostvariti. Jenda od komponenti kvaliteta i efektivnog i efikasnog rada, sigurno je i **ugovaranje**. Iako se ovom problemu često ne pridaje dužna pažnja, menadžment stavlja zahtjev uspješnog, planskog ugovaranja vrlo visoko na listu prioriteta. Namjeravamo temu ugovaranja otvoriti kao diskurs uspješnog menadžmenta i u okviru Dana kvaliteta i pozvati direktore ustanova, odnosno zadužene aktore, da o ovom aspektu poslovanja povedemo računa na sistemski i organizovan način.

Činjenica da se svi voditelji ustanova, to jest djelatnici koji su zaduženi za planiranje, u širem smislu, hvataju u koštac sa sličnim, ako ne i istim problemima, daje za pravo da se pokuša objediniti određena pitanja te ih tretirati kao teme vezane za **kvalitet**. AKAZ je već i ranije činila napore da involvira pojedine predstavnike koji su validan reprezent i nosilac suštinskih problema u zdravstvu te ih konfrontira kako bi iznalazili - kroz primjere dobre prakse, ona rješenja koja daju nabolje rezultate. Prije svih, to su bili koordinatori kvaliteta. Ipak, realna je potreba okupljanja i voditelja ustanova kako bi se poveli razgovori konkretizacije uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta i razmjena

iskustava onih koji su već ostvarili određene rezultate u tom smislu ■

## Uspješno okončana prva ovogodišnja obuka za djelatnike apoteka u AKAZ-u

Novi ciklus obuke za djelatnike apoteka, ove godine je predviđen, i uključen u kalendar obuke. Polaznici su imali priliku da se detaljno upoznaju sa nizom tema i problematika koje se tiču oblasti predviđenih programom obuke. Naime, djelokrug rada AKAZ-a; 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 mogućno-



sti uspješno primijeniti razmjenjena znanja iz prakse, te što lakše proći zakonom predviđeni postupak sertifikacije.

## Okončana vanjska ocjena L.J.Z.U. „Biopharm“ Neum

Jedna od prvih ustanova koja je izvršila zvaničnu prijavu za proces uspostave sigurnosnih standarda u sferi farmacije/apotekarstva, i koja je pristupila sustavnim pripremama uvođenja i verifikacije standarda sigurnosti u suradnji sa Agencijom za kvalitetet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ), bila je Ljekarna zdravstvena ustanova „Biopharm“ iz Neuma. Naime, vodstvo ove apoteke koja je prisutna na nekoliko lokacija u južnim urbanim centrima federacije, prepoznalo je važnost sigurnosnih i kvalitativnih standarda kao osnove za unapređenje vlastitog rada i radnog okruženja, a posljedično, i benefita koji se postiže na općoj ravni poslovanja i odnosa sa pacijentima i klijentelom.



Slijedom obavljenih pripremnih radnji, AKAZ-ovi ovlašteni ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta, obavili su vanjsku ocjenu Ljekarne zdravstvene ustanove „Biopharm“, kako bi se, u svrhu sertifikacije, egzaktno utvrdilo stanje ispunjenosti standarda sigurnosti.

Vanjsku ocjenu obavila su tri renomirana ocjenjivača AKAZ-a i to: mr.ph. Anela Galić, u svojstvu vođe tima, te mr.ph. Ernesa Škaljo, i mr.ph. Esma Mustafić – Batilović, kao članovi tima ocjenjivača.

Vanjska ocjena ljekarne zdravstvene ustanove „Biofarm“, spada u zahtjevnije postupke obzirom je iziskivala obuhvaćanje svih organizacionih dijelova ove ustanove, to jest, središnjeg, u Neumu, i ogranaka u Grudama, Posušju i Tomislavgradu. Posao je efikasno i uspješno obavljen, i „Biopharm“ je tako postao prva zdravstvena

ustanova – apoteka na cjelokupnom području Hercegovačko – neretvanskog kantona, Kantona 10, i Zapadnohercegovačke županije koja je prošla vanjsku ocjenu.

Nakon obrade izvještaja vanjskih ocjenjivača, bit će utvrđen postotak ispunjenja standarda, i donešena odluka o sertifikaciji.

*Čestitke svim uključenim u postupak za ažurnost i profesionalnost u radu.*

## Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo organizovao prigodnu proslavu nakon ceremonije dodjele sertifikata za sigurnost i kvalitet

Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo, organizovali su proslavu u povodu uspješno okončanog postupka akreditacije i sertifikacije, koji je vođen tokom prošle godine.

Nakon potpisivanja ugovora o edukaciji uposlenika, provođenju postupka facilitacije te akreditacije i sertifikacije sa Agencijom za kvalitetet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, Zavod je uspješno ispunio sve pretpostavke za dobivanje statusa akreditirane i certificirane ustanove, odnosno, pregledom vanjskih ocjenjivača AKAZ-a, utvrđeno je ispunjavanje predviđenih standarda sigurnosti i kvaliteta u postotku koji je neophodan za ishođenje statusa.

Doc. Dr. Ahmed Novo: *“Čestitamo menadžmentu i zaposlenicima na ovom uspjehu i želimo im nastavak rada u skladu sa stalnom težnjom za poboljšanjem i ispunjenjem optimalnih standarda sigurnosti i kvaliteta. Zavodi za javno zdravstvo su specifični dio ukupnog sistema zdravstvene zaštite i zaslužuju posebnu pažnju javnosti. Danas, u ovim svečanim trenucima, izražavamo nadu da će Zavod i dalje biti čvrsti oslonac u zdravstvenom sistemu, te da će, putem promocije i prevencije u zdravstvu, biti garant zdravlja naroda u našoj zajednici.”*

Podsjećamo da je direktorica Zavoda, Dr.sci. med. Snježana Balta, primarius, bila jedna od dobitnica priznanja za izvrsnost u kategoriji zdravstveni menadžer na AKAZ-ovim Danima kvaliteta u zdravstvu u FBiH, održanim proteklog decembra 2016. godine.

Današnja proslava predstavlja istovremeno i zalag budućim nastojanjima i održavanju prestižnog nivoa koji treba stimulatивно djelovati na cjelokupno okruženje



## 21.02. Dan predavača AKAZ-a

U skoro petanestak godina rada, i u sferi edukacije, AKAZ je uspješno obučio oko 4.500 zdravstvenih radnika i utvrdio sistem obuke za različite namjene i polaznike, te stepenovane na način da se osnovna znanja unapređuju i oblikuju u određenim vremenskim periodima, u skladu sa potrebama i zahtjevima. *Tailored education* je novi trend obučavanja koji u svijetu postoji već neko vrijeme i koji se pokazuje kao ponajbolji pristup u obučavanju i stručnom osposobljavanju u specifičnim oblastima za koje na postoji klasična institucionalna edukacija. Naime, problem je zdravstva kao državno-upravne oblasti - sektora, a još i više, u polju sigurnosti i kvaliteta, i akreditacije u zdravstvu – kao dodatno specijaliziranoj oblasti.

Stoga, vrlo je zahtjevno rješenje ovog problema, pa time i zadatak okupljanja stručnjaka koji, svako iz svog ugla, može docirati o problematikama koje se tako uvezuju u sistemsko znanje posebnog karaktera kako bi polaznici naših tečajeva dobili "paket znanja izrađen po mjeri". To je upravo poenta sistemskog pristupa, i taj zahtjev iziskuje trajni napor i kolaudaciju tima, kako bi se izbjegla odstupanja u standardu,





# mart

Redovne posjete partnerima daju mogućnost boljeg upoznavanja sa problemima viđenim in situ; stvaraju odnos prisnosti i sklonosti preuzimanja i razmjene ideja – naročito važno za usvajanje koncepta kulture kvaliteta.

**Mart** je mjesec u kojem započinju one vrste aktivnosti za koje postoji pretpostavka da će se protezati kroz duži vremenski period. Veliki broj ostvarenih kontakata sa poslovnim partnerima odvija se u prostorijama naše agencije, ali posjete i radni sastanci koji se odvijaju u gostima predstavljaju pravo bogatstvo informacija koje pobuđuju doživljaj iskrene saradnje ■

## Sastanak sa predstavnicima Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC)



Švicarska agencija za razvoj i saradnju (Swiss Agency for Development and Cooperation) je međunarodna organizacija sa kojom AKAZ uspješno saraduje već dugi niz godina i zajednički ostvaruje vrijedne rezultate u sferi uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvene ustanove u FBiH. Projekti čija je

implementacija trenutno u toku su „Jačanje sestinstva u BiH“ gdje su partneri i ProSes i FAMI, zatim projekat sa Svjetskom zdravstvenom organizacijom (WHO) u BiH a koji se tiče kardio-vaskularnih rizika, i „Projekt Mentalno zdravlje u BiH“, jedan od najsveobuhvatnijih i najdugotrajnijih zajedničkih angažmana koji je do danas doveo do akreditacije čak 23 centra za mentalno zdravlje u FBiH. Upravo je ovaj projekat predstavljao središnji dio današnjeg razmatranja na sastanku sa predstavnicim SDC. Prof. Nick Bouras, Maudsley International (Velika Britanija), gospođa Erika Placella, SDC (Švicarska) i g.din Valeriu Sava, SDC (Moldavija) članovi su evaluacionog tima koji ima za zadatak utvrđivanja stanja stvari i toka implementacijskog postupka. Partneri u projektu su izrazili zadovoljstvo dosadašnjim rezultatima, dinamikom i postignutim efektima.

## Educoor Q17.

Započela edukacija za koordinate kvaliteta u prostorijama AKAZ-a održan prvi dio obuke za koordinate kvaliteta u zdravstvenim ustanovama koji će pohađati ovu obuku 16 sedmica - svaki naredni četvrtak do 29. juna, kada okončava proces edukacije i prijenosa znanja iz sedamnaest modula za osnovnu obuku. Predavači AKAZ-a su ranije obavili pripreme na kojima je izvršena modifikacija prethodnih metodoloških i didaktičkih rješe-

nja u skladu sa Pravilnikom o obuci iz oblasti poboljšanja kvaliteta, koji je obavezan u smislu ažuriranja znanja i razmjene iskustava između zdravstvenih ustanova u FBiH.



## Održan sastanak direktora AKAZ-a i Zavoda zdravstvenog osiguranja KS

Direktor Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, gosp. Mr.scioec. Prim. spec.dr. Samir Turković, primio je direktora AKAZ-a, Doc. Dr. Ahmeda Novu, na radni sastanak koji je za temu imao - razmatranje aktualnih zbivanja u Kantonu Sarajavo, s fokusom na pitanja sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih ustanova, i pruženih zdravstvenih usluga. Ova pitanja su, po mišljenju vodećih ljudi dviju institucija, središnji problem koji zaslužuje iznalaženje finansijskih i ljudskih re-

sursa konstantnim naporima svih zainteresiranih kako bi se postavio temelj izgradnji svijesti, i kulturi kvaliteta i sigurnosti koji - nikada ne dolazi, i ne smije doći u pitanje. Započeti postupak sertifikacija i akreditacija u mnogim zdravstvenim ustanovama u sarajevskom kantonu, kao i kantonalna reforma zdravstva, razlozi su više koji dovode ključne aktere za radni stol, i otvaraju mogućnosti implementacije najboljih rješenja.



## Objavljena brošura „AKAZ - kultura kvaliteta“



Brošura, na 36 stranica, sadrži 8 poglavlja u kojima je ukratko prezentirana misija, okvir rada, i glavne oblasti djelatnosti AKAZ-a.

Doc. Dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a, o ovoj brošuri kaže: *"Naš rad, rad agencije – zaposlenika i svih saradnika, predstavlja vrijedan profesionalni napor i već neko vrijeme smo smatrali da je potrebno izraditi određeni oblik prezentacijskog materijala koji bi prikazao taj rad, i odgovorio na pitanja koja su nam puno puta upućivana od strane mnogih sa kojima smo dolazili u kontakt. Ova brošura je, nadam se, upravo taj uradak koji će odgovoriti na zahtjev informiranja javnosti, s jedne strane, ali koja će istovremeno biti i poziv svima koji su zainteresovani - da nas kontaktiraju - raspoložuci unaprijed znanjem dobivenim u brošuri, o tome ko smo, i koji je najbolji način komunikacije sa nama".*

## Direktor doma zdravlja Živinice posjetio AKAZ

Direktor doma zdravlja Živinice Prim. doc. dr. sci. Esed Omerkić, i koordinator kvaliteta Halid Mahmutbegović, posjetili su Agenciju za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, i održali radni sastanak sa direktorom agencije i saradnicima. Na sastanku se razgovaralo se o saradnji AKAZ-a i Doma zdravlja Živinice vezano za do sada proveden postupak akreditacije centra za mentalno zdravlje, i sertifikaciju 29 timova porodične medicine.



## Posjeta Domu zdravlja Grude

Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), doc.dr. Ahmed Novo danas je posjetio DZ Grude i obavio razgovor sa direktoricom ove zdravstvene ustanove, dr. Zdravkom Erkić, gdje je tokom sastanka bilo riječi o uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u ustanovi na čijem je čelu.



## Uručeni sertifikacijski instrumenti za Dom zdravlja Čelić

Koristeći priliku jučerašnje edukacije za koordinatora kvaliteta, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, Doc.dr. Ahmed Novo, uručio je koordinato-

ru za kvalitet Doma zdravlja Čelić, g. – dinu Fahrudin Kevriću sertifikacijske instrumente – uokvirene sertifikate, i naljepnice sa znakom „Q“, koje će biti postavljene na vidna mjesta u ordinacijama timova porodične medicine koji su koncem prošle, i ranije ove godine, prošli postupak sertifikacije, i ispunili predviđene uslove za ostvarenje ovog prava.

Direktor doma zdravlja Čelić, Dr. Zekerija Avdić, sa kojim je sastanak upriličen u okviru posjete direktora AKAZ- a domovima zdravlja u TK, tom prilikom je iskazao nadu da će čelička zdravstvena ustanova organizovati svečanost na kojoj će se okupiti predstavnici udruženja pacijenata, zdravstveni radnici, stručnjaci, zvaničnici i predstavnici medija, kako bi se dala prilika lokalnoj zajednici da na prikladan način obilježi i proslavi ovaj uspjeh.



## Sastanak u povodu pripreme II faze Projekta jačanja sestrinstva u BiH

Predstavnici Projekta jačanja sestrinstva u BiH („ProSes“) , g.-đa Ana Sredić i g. Eldin Fišeković, obavili su posjetu AKAZ -u u sklopu priprema za početak druge faze projekta koji provodi konzorcij fondacije „Fami“ i Ženevske univerzitetske bolnice. Projekat je već u petoj godinu implementacije.

Standardizacija sestričkih procedura, i rada, predstavlja jedan od suštinskih dijelova projekta i smjera ka uobličavanju implementacijskih zadataka i za naredni period.

Stoga, AKAZ, kao direktni izvršilac standardizacije koju obavlja na već uobičajeni način - u smislu izlučivanja i adaptacije najbolje prakse, ključni je akter i partner u projektu a potreba angažmana adekvatnih ljudskih resursa, jedno je od bitnih pitanja o kojem se razgovaralo na današnjem sastanku sa direktorom AKAZ-a,

Gospodin Fišeković je, po završetku sastanka rekao: *"Projekat koji traje već pune četiri godine, i ulazi u petu godinu, sigurno je jedan od važnijih u zdravstvenom sistemu BiH - uopće. Tema sestrinstva je vezivno tkivo cijelog sistema pa je standardizacija ove oblasti od posebne važnosti i zaslužuje da se njome bave najpozvaniji, a to su, u ovom slučaju, AKAZ, i stručnjaci koje AKAZ angažuje."*





# april

## Ekstramuralni princip rada agencije – core staff agencije sastoji se od manjeg broja versatilnih jedinki – stručnjaka koji mogu opsluživati divergentne zahtjeve oslanjajući se na saradničku mrežu (pool)

U aprilu su već postignuti indikativni rezultati koji ovu kalendarsku godinu pokazuju u svjetlu porasta broja certificiranih zdravstvenih ustanova. Na ovaj način se - dvogodišnji period intenzifikacije aktivnosti koja se ogleda u naglašavanju zakonske obaveze sertifikacije – privodi krajnjoj namjeni, to jest, prelasku praga kritične mase pojedinaca i ustanova koji shvataju, i zastupaju stav da je uvođenje sistema sigurnosti i kvaliteta – potreba.

Priroda agencijskog rada, u prošlosti, nije bila poznata u sferi državnih, odnosno javnih organizacija. Kada je naša država započela sa praksom osnivanja agencija kao upravnih organizacija koje imaju javno ovlaštenje, uvidjelo se da ovaj oblik organizacije traži konceptualno novi pristup u mnogim aspektima svog postojanja i rada. Tako i AKAZ ima strukturu zaposlenika, način finansiranja, metod rada, ali i samu misiju, različitu od sličnih organizacija – instituta, direktorata, ustanova itd. Drugim riječima, AKAZ ima zadatak da, na svaki način, izbjegne poslovanje koje bi imalo u sebi inertnost i statičnost, i da bude proaktivna, efikasna, efektivna i moderna, ekstramuralno orijentisana radna zajednica. To znači da ova agencija ne samo da ne provodi sve radnje in primis – snagom vlastitog radnog kadra – zaposlenika agencije, već i ne smije sebi dozvoliti da bude uvučena u takav način rada jer bi to u potpunosti bilo u suprotnosti sa njenom prirodom i čak negiralo suštinu poslovnosti agencijskog rada. AKAZ mora imati takav način rada i poslovanja koji angažuje sve moguće profesionalne

snage koje su na raspolaganju na vrlo htevnom stručnom tržištu u domaćim okvirima a gdje je neophodno ispoštovati sve principe nezavisnosti, nepristrasnosti i teritorijalne prisutnosti u radu sa zdravstvenim ustanovama raspoređenim diljem teritorija federacije.

U godinama rada, AKAZ je uspjela osnovati, okupiti i zadržati pool stručnjaka koji funkciraju kao predavači, vanjski ocjenjivači i facilitatori, a koji dolaze iz svih krajeva FBiH. To nije bilo lako. Doista, to je vrlo komplikovan proces unutar kojeg je potrebno iznaći finansijska sredstva, vrijeme i vremenske termine u kojima je moguće izvršiti obuku kadra a koja je, po sebi, specifična i koju je moguće provesti jedino u AKAZ-u. Zatim, potrebno je bilo imati toliki broj promoviranih stručnjaka da tvore saradničku bazu iz koje je moguće izabrati, svaki put, baš onog pojedinca koji neće biti u sukobu interesa po bilo kojoj osnovi. To se postiže i procedurama izbora koje su precizne, razrađene i daju mogućnost angažmana koja nema preferencijalni kod izvan okvira najboljeg poslovnog odabira ■

### Sastanak direktora AKAZ-a sa Robbom Butlerom iz WHO

U povodu sedmice imunizacije, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, Doc.Dr. Ahmed Novo, susreo se, i održao sastanak, sa Robbom Butlerom iz Svjetske zdravstvene organizacije (WHO). Tom prilikom razmijenjene su informacije o

radu AKAZ-a i konkretnim djelatnostima koje se poduzimaju u vezi pitanja imunizacije.

Doc. Dr. Novo je obavijestio Butlera o dosadašnjim aktivnostima koje AKAZ provodi. Naime, sandardi za domove zdravlja, sandardi za TPM i sandardi za kantonalne zavode za javno zdravstvo, pokrivaju u potpunosti pitanje imunizacije, i uvezani su sa praćenjem indikatora izvedbe. AKAZ je u potpunosti iscrpio ovu problematiku i zaokružio interesnu



sferu imajući u vidu najsavremenije svjetske trendove, s jedne strane, i objektivne mogućnosti domaćih odgovornih i stručnih službi, s druge.

Doc. Dr. Novo je rekao: *"U posljednje vrijeme se pojavljuje trend negativnog odnosa u vezi imunizacije što je posljedica neispravne upotrebe informativnih mogućnosti koje pružaju moderne tehnologije, prije svega Internet. Čini se da je upravo ovo uzrok stavljanja u pitanje vakcinacije i, uopće, otvaranje spekulacija*

oko ovog polja. Sasvim sigurno da određeni rizik komplikacija postoji i kod imunizacije - kao i kod bilo kojeg drugog medicinskog tretmana i zahvata, ali taj postotak je toliko zanemarivo mali da je jedini opravdani stav - ozbiljna analiza i sistematski rad na isključivanju svakog mogućeg faktora komplikacije. Upravo to je predmet rada naše agencije i svih koji se bave procedurama sigurnosti i kvaliteta izvedbe, i primjene standarda u radu u oblasti zdravstvene zaštite."

Prestavnik WHO, menadžer Programa za vakcinaciju Robb Butler, složio se u potpunosti sa direktorom AKAZ-a, i istakao da je imunizacija neupitna dobrobit za sve nacije - pa tako i BiH. Napomenimo ovom prilikom da Zapadno-hercegovačka županija, Neretvanski i Sarajevski kanton, imaju stopu imunizacije na polio, i MRP vakcinu - ispod 50% (!). Potrebna stopa od 95% predstavlja prag koji se smatra optimumom. Zato BiH, u društvu sa Rumunijom i Ukrajinom, spada u visoko rizične zemlje.

## Projekat jačanja sestrinstva u BiH „ProSes“ - Planiranje II faze

Nakon nedavne posjete predstavnika projekta za jačanje i unapređenje sestrinstva u BiH, kada se govorilo o pitanjima vezanim za nastavak rada, i naročito o ulozi AKAZ-a. Izmjenjene zdravstvene potrebe stanovništva, ograničena finansijska sredstva i neophodnost da zdravstvena zaštita bude rentabilna, daju sestrinstvu ključnu ulogu za funkcionisanje zdravstvenog sistema. Stoga, potreba da se „ojača sestrinstvo u BiH“ postala je neodložna, i uskoro rezultirala osmišljavanjem projekta koji bi odgovorio na sve navedeno." Uspješno je mobilizirano gotovo 20.000 medicinskih sestara i tehničara (MST)



široj Bosne i Hercegovine. Već do kraja 2015. godine, i tokom 2016., izvršene su sve planirane aktivnosti, i zaključilo se da je potrebno započeti Drugu fazu projekta. Opšti cilj ProSes -a je unapređenje zdravstvenih ishoda u BiH povećanjem kvaliteta i

efektivnosti usluga MST, posebno na nivou primarne zdravstvene zaštite, te poboljšanjem pristupa uslugama MST za ugrožene grupe stanovništva.

## Osnovna obuka za apoteke zdravstvene ustanove u Unsko-sanskom kantonu

Ranije najavljivana osnovna obuka za apoteke zdravstvene ustanove u Bijaču, koju sa AKAZ-om suorganizira Komora magistara farmacije FBiH, naišla je na odličan prijem, i pokazalo se da su USK apotekari i tehničari, prepoznali spremnost AKAZ-a da organizuje obuku izvan sjedišta, kao odličnu priliku da u vlastitom okruženju dobiju uslugu, te se odazvali u optimalnom broju.



AKAZ-ovi predavači će obezbijediti pripadajuće materijale i omogućiti polaznicima da usvojena znanja provjere prilagođenim testom. Na koncu, po svršetku obuke, polaznici će popuniti ELZO upitnik, što je uobičajena praksa za sve vidove obuke koje provodi AKAZ.

Doc.dr. Ahmed Novo: "Unsko-sanska obuka, nakon one u TK, druga je po redu obuka za farmaceutske djelatnike koju AKAZ obavlja izvan sjedišta. Ovo je tako i potvrda da postoji odlična mogućnost za ponavljanje ovog vida aktivnosti i na drugim kantonima/županijama, kako bi se svima pružila priika da, pod pretpostavkom dovoljnog broja polaznika, obave obuku u vlastitim sredinama, i tako se pripreme za zakonski definiranu obavezu sertifikacije".

## Dogovorena saradnja između AKAZ-a i DZ Konjic

Zadovoljstvo nam je objaviti vijest da i DZ Konjic ulazi u proces uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu. Tokom posjete ovoj zdravstvenoj ustanovi zaposlenici AKAZ-a, Melka Mercvajler i Ljubomir Kravec, u razgovoru sa direktoricom dr. Jasminkom Brka Hrvaić i koordinatorom kvaliteta dr. Ar-



minom Lazarević dogovorili su početak aktivnosti u oblasti uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta, kako za timove porodične medicinske tako i za CMZ ustanove. Zatim je ukratko pojašnjen proces sertifikacije i akreditacije, kao i benefiti kroz uspostavljanje standarda sigurnosti i kvaliteta.

Sastanak je održan u radnom okruženju, gdje su sagovornici izrazili želju i spremnost da započnu sa procesom uvođenja sistema kvaliteta i sigurnosti u ovoj ustanovi i da daju svoj doprinos organiziranom pristupu unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine.

## Pedeset anketiranih poliklinika u FBiH učestvuje u tipizaciji standarda za poliklinike

U sklopu aktivnosti koje se poduzimaju u okviru standardizacije poliklinika, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), uputila je anketni upitnik na pedesetak adresa poliklinika - u svim dijelovima federacije, koje će odgovoriti na pitanja - osnovu za tipizaciju standarda, i time vlastitim aktivnim učešćem - doprinijeti u kreiranju konsenzualnih rješenja u pogledu standardizacije.

U postupku koji prethodi finalizaciji izbora razvijenih standarda za poliklinike, neophodno je objediniti i grupirati pojedine oblasti te ih prilagoditi potrebama sertifikacije i akreditacije poliklinika. Stoga, cirkulacija upitnika predstavlja, ne samo prilagođen način prikupljanja odgovora, već i davanje prilike svim direktno zainteresovanim subjektima, da pilotiraju postupak, i tako utiču na krajnji oblik i izbor seta standarda za poliklinike.

Razvoj i adaptacija standarda, te izbor i tipizacija za poliklinike, izuzetno je važan dio mozaika sveobuhvatnog posla koji AKAZ obavlja na planu standardizacije sveukupne zdravstvene zaštite u smislu sertifikacije i akreditacije zdravstvenih ustanova u FBiH.



Edukacija u AKAZ-u nije samo strukovna obuka nego i seminar (sjetva/diseminacija) ideja kvaliteta i sigurnosti. Prolazeći obuku, polaznici bivaju "inficirani" načinom razmišljanja koji ima za posljedicu želju da se, u vlastitom (radnom) okruženju poštuje kultura kvaliteta.

Znanje se obično povezuje sa korišću. Znati nešto, bilo šta, dobro je ako je to nešto - korisno. Ova jednostavna postavka često se uzima za datost. Pitanje potrebe sticanja određenih znanja, ipak je vrlo važno, čak suštinsko, i predstavlja problem po sebi kada se radi o sistematizaciji i metodologiji, te odabirima koji proizlaze iz prioritizacije i valorizacije pojedinih znanja – u odnosu na druga.

Odabir pojedinih domena i naglašavanje određenih činjenica, stvar je prethodno osmišljenog pristupa i realnih potreba. Kada se, pri tom, radi o javnom prostoru, što je slučaj i sa zdravstvom, tim više postaje važno precizno određenje tema, veza među pojmovima koji su ključni i kopulativni, i količine spoznajne materije - kako bi se postigao puni efekt i svrha edukacijskih aktivnosti.

Edukacija koju polaznici obavljaju u AKAZ-u, rezultat je grupnog koncipiranja, uglavnom samih predavača, koje teži odabiru relevantnih tema, uokvirenih u količini i sadržaju koji se lako prihvata, i koji predstavlja upravo taj, koristan paket znanja koji daje primjenjive i, bezmalo, trenutne rezultate u radnom okruženju.

Osim toga, a ništa manje važna uloga predavača, iscrpljuje se i u njihovoj ulozi - promotora kvaliteta. Ideja kvaliteta mora imati recepciju koja holistički uvjetuje subjekte

prihvata da usvoje koncept kao lični odabir koji prevazilazi isključivo okvir radne sredine. Opredjeljenje kvaliteta, i ka kvalitetu, znači, na ličnom planu, odluku da sve sfere ličnog djelanja i čak egzistiranja, izložimo provjeri, reviziji, poboljšanju, ponovnoj provjeri itd., i samoj cikličnosti takvog procesa. Korjenitost i temeljitost u ovom opredjeljenju rezultat je učinkovitog prijenosa samog koncepta kvaliteta i izvrsnosti a obezbjeđuje se, naravno dobrim edukativnim programom i metodologijom, ali i zajedničkim duhom među predavačima koji je vezivno tkivo i fil rouge aktivnog djelovanja u procesu edukacije.

Edukacija po mjeri ili Tailor Made Education Method, moderni je izraz zadovoljenja posebnih obrazovnih potreba bilo grupe pojedinaca, i/ili posebne oblasti obuke. Pri tome, govori se o specijaliziranom i/ili subspecijaliziranom dijelu određene domene - izdvojene po načelu utiliteta, određenoj formi metodološkog pristupa, i sistemskih ograničenja koja određuju vrijeme, prostor i uslove rada.

Edukacija koja se obavlja u AKAZ-u, upravo je tip ovakvog odabira za način obuke zdravstvenih profesionalaca i smatramo je najadekvatnijim i najboljim načinom rada za naše potrebe i mogućnosti.

Inkorporirani integrativni dio obuke je i - provjera znanja. Provjera znanja prije,

i poslije same obuke, omogućava uvid u prethodno i naknadno poznavanje oblasti, i činjenica iz oblasti, koja je predmet obuke. Istovremeno, dobiva se i uvid u receptivnost materijala i efikasnost metoda ■

„Kvalitet nema alternativu.“



Gospođa Mr.sciecc. Maida Nuhić, dipl.iur., Načelnica odjela za kvalitet tuzlanskog UKC-a, i predavač na redovnoj obuci za zaposlenike Zavoda za javno zdravstvo Tuzlanskog Kantona, započela je izlaganje modula „Politike i procedure“ - upravo riječima da - **kvalitet nema alterenativu.**

Kao jedan od najkonstantnijih faktora vanjske saradnje sa AKAZ-om, gospođa Nuhić, prvi šampion kvaliteta AKAZ-a, je i među prvima od pionira kulture kvaliteta u zdravstvu - ne samo u svojoj matičnoj ustanovi, nego i u cijeloj Federaciji BiH. Predanim radom, stalnim akademskim unapređenjem vlastitih znanja

te aktivnim odnosom u svojstvu vanjskog saradnika AKAZ-a – bilo u ulozi predavača, ocjenjivača ili facilitatora, g.-da Nuhić je ostvarila jednu od najistaknutijih i najuspješnijih karijera unutar ove domene, a o čemu svjedoče uspjesi u radu, prepoznati od strane kolega i zajednice. Stoga riječi kompetentnog, i uz to, direktnog izvršioca svakodnevnih radnih zadataka vezanih za kvalitet i sigurnost u zdravstvenim ustanovama – imaju još veću težinu i vrijednost.

Politike i procedure, predstavljaju osnovu stvaranja kontroliranog, predvidivog i sigurnog prostora očekivanog i mjerljivog rezultata. Odnosno, upravo takav rezultat je produkt standarda sigurnosti i kvaliteta. Jedan od najjednostavnijih obrazaca ponašanja u radnom okruženju koje teži kvalitetnoj performansiji jeste: postupak kojim se upravlja: koji se monitorira, mjeri, revidira: i – poboljša, ponovo testira u uslovima praktične primjene, kako bi se trajno unapređivalo konačnu radnu izvedbu.

## AKAZ na 8. Simpozijumu magistara farmacije FBiH u Neumu

Od 19. do 21.05.2017., u Neumu, u „Grand Hotelu Neum“, Komora magistara farmacije FBiH, organizirala je 8. Simpozij za magistre farmacije u FBiH. Na ovom najvećem strukovnom događaju koji se tematski bavio aktivnom problematikom od iznimne važnosti za farmaceute, i naročito mlade stručnjake koji se opredjeljuju za ovaj poziv, a koja je bila motiv rada na skupu pod nazivom „Ekonomska pozicija magistara farmacije u FBiH – Kako dalje?!“, prisustvovalo je preko 900 učesnika, podjeljenih u različite radne sekcije i grupe. Ispred AKAZ-a učesnici su bili Doc. dr. Vera Kerleta, i Mr.ph. Vildana Drljević,

Izvršni predavači i moderatori na simpoziju, bili su renomirani stručnjaci i poznavaoци profesionalnih okvira rada magistara farmacije iz BiH, ali i iz regiona – slijedom članstva u prekograničnoj udruzi Asocijacija komora jugo-istočne Evrope, koja broji devet nosilaca, sa predstavnicima Slovenije i Hrvatske u svojstvu promatrača.

Izražavajući pohvale organizatoru, potrebno je napomenuti da su na ovogodišnjem simpoziju učestvovali i kolege, magistri farmacije iz RS, iskazujući na taj način strukovnu solidarnost, i dajući potvrdu zajedničkim nastojanjima ostvarenja cijeva poboljšanja situacije u našoj zemlji na svim planovima.

Prilikom izlaganja po različitim referentnim tačkama, više puta spominjalo se pitanje sigurnosti i kvaliteta u polju farmacije i apotekarske djelatnosti, te je naglašavana uloga naše agencije, a naši predstavnici, koji su prisustvovali skupu, bili su pozdravljeni od strane organizatora i istaknuti kao faktor jačanja stručne infrastrukture te pouzdani partner u radu.

## Međunarodni simpozij 25-27.05.2017. POBOLJŠANJE KVALITETE U ZDRAVSTVU – EUROPSKI POGLEDI

*„Kao što bolest ne prepoznaje rasu, naciju, ime, spol, i granice koje dijele nacije - tako ni medicinska etika, nas zdravstvenih radnika, naročito medicinskih radnika - nema granice... za nas ne postoji rasa, nacija, religija... Za nas su to samo riječi. Ipak, za nas riječi „čovjek“ i „zdravlje“ - nisu samo riječi...!... to su pojmovi koji su puno više od pukih riječi - to su najviše vrijednosti za koje se staramo, ili da kažem skrbimo. U našoj svijesti, pominjanje ovih poj-*

*mov, trenutačno pobuđuje empatiju, razumijevanje, i osjećaj odgovornosti. Mi zdravstveni radnici smo - mostovi među ljudima. Mi liječimo u miru i ratu, i kada to radimo, radimo to beskompromisno i bezuvjetno.“*

Ovim riječima Doc. Dr Ahmed Novo obratio se prisutnima na skupu u Biogradu na Moru prilikom prezentacije rada Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), pripremljene naročito za ovu priliku, a u kojoj se posebno naglašavaju one strane rada koje su zajedničke za sve slične organizacije i zdravstvene djelatnike. Zatim je docent Novo obrazlagao potrebe prekogranične saradnje i regionalnih projekata te je nastavio: *“Vrata za suradnju su uvijek otvorena! Ona nikada i nisu bila zatvorena. Svi koji smo danas ovdje okupljeni, bavimo se zdravstvom na svim ravnima, bilo kao liječnici i medicinski radnici – izravno sa pacijentima, ili kao zdravstveni radnici – bavimo se na širem planu nekim od aspekata koji su preduvjet funkcioniranja okvira za rad cjelokupnog sustava. Mi, pak koji se poglavito bavimo kvalitetom i sigurnošću u zdravstvu, svjesni smo da se bavimo krvotokom zdravstva. Zbog toga, na našoj današnjoj prezentaciji rada koji obavljamo u FBiH, želimo podijeliti sa vama sve dobre rezultate i uspjehe koje smo postigli i postižemo,*



*ali i sve nedoumice, poteškoće, otpore na koje nailazimo, i tomu slično - kako bismo zajednički mogli održati vrata suradnje širom otvorenim, i ojačati naše veze.“*

Teme Simpozija u Biogradu na Moru obuhvaćaju izazove u poboljšanju kvalitete, Lean u zdravstvu, aspekte kvalitete i sigurnosti u fizikalnoj i rehabilitacijskoj medicini, zdravstveni turizam, sigurnost i usklađivanje primjene lijekova, pacijent kao partner, razvoj sustava kvalitete, uspostavljanje europskih standarda i preporuka, primjere dobrih praksi. Simpozij je namijenjen svim sudionicima u zdravstvu. Organizator je iskazao nadu da će učesnici i posjetitelji prepoznati ovu vrijednu priliku za stjecanje novih spoznaja i razmjenu iskustva te da će sve to biti poticaj za daljnji razvoj koncepta stalnog poboljšanja kvalitete zdravstvene skrbi i sigurnosti pacijenta u našim profesionalnim okruženjima.





## Biti prepoznatljiv u vangraničnim okvirima daje potvrdu ozbiljnosti (spremnost na investiranje u vlastitu prekograničnu verifikaciju pokazuje odnos naspram domaćih strijepljenja i predanosti idejama koje se zastupa).

Investiranje, ulaganje, preduzimanje i preduzetništvo, itd. itsl., pojmovi su koje koriste, i kojima su skloni ekonomisti kako bi izrazili proces prethodnog razmišljanja, predviđanja i sličnih intelektualnih radnji koje se materijaliziraju u jednoj kasnijoj vremenskoj fazi. Ovaj odnos prema budućem nastanku materijalne i/ili finansijske koristi, karakteristika je doista svakog oblika ljudskog rada kada se rezultat vidi prošireno i kao bilo koji pozitivni ishod prethodne aktivnosti usmjerene ka željenom cilju koji ima svrhu i namjenu.

Investiranje u oblastima rada koje su mektočkivo ukupne ljudske djelatnosti, a kojih je sve više u modernom, tehnološki unaprijeđenom vremenu i okruženju, postaje sve teže definibilan pojam u sofisticiranim oblicima ulaganja za budućnost. U zdravstvu, a naročito sistemskim poslovima koji se tiču sigurnosti i kvaliteta, kao, na koncu, i mnogim drugim, sličnim domenama, ulaganje je najčešće potpuno oslobođeno materijalnog oblika. Ono se tiče apstraktnih koncepta koji doista imaju naknadni materijalni izraz, ali koji, u trenutku potrošnje sredstava, vremena i neophodnih infrastrukturnih troškova, nema protutežu u vidu stvari, pokretne i/ili nepokretne vrijednosti.

Stjecanje znanja, intelektualno unapređenje kadrova, razmjena praktičnih iskustava, upoznavanje sa sistemima i postupcima rada iz drugih sredina... neki su od oblika investiranja koji podrazumijevaju odnose sa drugim profesionalcima, institucijama i organizacijama koje se bave istim ili sličnim poslovnima. Zbog toga je neophodno biti prisutan, bilo in primis, bilo radom, i drugdje – regionalno, ali i globalno. To je način verifikiranja vrijednosti vlastitih ideja

koje zastupamo, i implementacije tih ideja u praksi.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), raspolaže relativno ograničenim sredstvima, vremenom i kadrovima, u odnosu na mandat i zadatke koji proizlaze iz zakonskog opisa. Stoga, utvrđivanje prioriteta, manažiranje osoblja i iznalaženje izvora finansiranja u ono što se smatra investicionim poljem, pretpostavlja opredjeljenje ka najboljima i najznačajnijima, i mjestima gdje se takvi okupljaju s povodom. Prisustvo na međunarodnoj sceni je pravi poduhvat ali nas profilira i čini prepoznatljivima te nam daje mogućnost da se prezentiramo i tako damo mogućnost drugima da nas ocjene i procjene, ali i nama samima da se uporedimo sa drugima i izmjerimo vlastiti dobačaj.

Najbolje je ako o nama govore drugi. I to oni koji su kompetentni, nezavisni i nepristrasni. Da bismo došli u dodir, moramo ih poznavati, susretati i ostvarivati kvalitativnu razmjenu. Ovo je opredjeljenje, zahtjev i namjera. Istovremeno, ovo je i najlakši, najpouzdaniji i najbolji način kontrole kretanja i dostignutih ciljeva i nivoa ■

### AKAZ sudjelovao na skupu Intersektorski dijalog o politikama u organizaciji SZO u BiH

Svjetska zdravstvena organizacija u BiH (SZO), 12. i 13.06. tekuće godine, održala je u Neumu stručni skup koji je okupio ključne zdravstvene nosioce, i predstavnike vodećih administrativno-političkih institucija i udruže-

nja, iz oba bosansko-hercegovačka entiteta. Skup je održan pod nazivom „Stvaranje pogodnih okruženja za aktivno življenje i mobilnost, i promoviranje aktivnog življenja i mobilnosti ljudi u Bosni i Hercegovini“.

Dijalog o politikama pripremljen je u okviru projekta „Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u Bosni i Hercegovini“. Projekat je razvijen i finansijski podržan u partnerstvu između Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC), i Svjetske zdravstvene organizacije (SZO), za period 2013-2018.

Komponenta 2 ovog projekta, odnosi se na uspostavljanje, integraciju, implementaciju i formativnu evaluaciju sveobuhvatnog programa za procjenu i menadžment kardiovaskularnog rizika (engl. Cardio-Vascular Risk Assessment and Management – CVRAM). Kroz paket personaliziranih CVRAM usluga koji će se implementirati putem primarne zdravstvene zaštite, to jest, porodične/obiteljske medicine, nastoji se postići stupnjevano poboljšanje stanja, između ostalog, i putem promoviranja zdravih stilova života.

Izvanredni predavači Svjetske zdravstvene organizacije, Dr. Joao Breda, iz Regionalne kancelarije SZO za Evropu, Dr. Vikoria Anna Kovacs, Dr. Viktor Kovacs i Dr. Romeu Mendes, uz podršku kolega iz BiH, u dvodnevnom intenzivnom programu vodili su učesnike skupa kroz problematike gojaznosti i pretilosti, te zdravstvene probleme dijabetesa i kardiovaskularnih bolesti kao i uticaj sedentarnog načina života na sve aspekte zdravlja i zdravstvene zaštite. U današnje vrijeme, ovakav stil života sve više poprima oblik opće opasnosti

za razvijena društva i, utvrđenim trendovima, nagovještava alarmantne posljedice u bliskoj budućnosti ukoliko se ne posvetimo ovom problemu i na ličnom, i na općem nivou.

## Godišnji skup zemalja članica HTAi 2017. Rim, Italija 17. – 23.06.



Health Technology Assessment initiative (HTAi) je međunarodno udruženje stručnih tijela i organizacija pojedinih zemalja članica a koje radi sa zadatkom promoviranja procjena zdravstvenih tehnologija. Procjena zdravstvenih tehnologija tiče se i obuhvaća sve aktere koji prakticiraju i koriste metode HTA u zdravstvenom sektoru. Misija udruženja ostvaruje se kroz podršku i rast HTA zajednice pružanjem neutralnog, globalnog foruma za razmjenu informacija, metoda i stručnosti. Sa članstvom iz 65 zemalja, iz svih krajeva svijeta, HTAi je najznačajnija strukovna mreža koja tretira ovu problematiku i koja pruža pristup raznim resursima, uključujući Međunarodni časopis za procjenu tehnologije u zdravstvu (International Journal of Technology Assessment in Healthcare) kao osnovnu platformu za informativno-promotivni rad. Skup HTAi 2017 u Rimu, naročito je imao za cilj prikupljanje iskustava za promicanje dubljeg razumijevanja potencijala i izazova različitih pristupa i podsticanja saradnje u HTAi, i integracije HTA u regulatorne sisteme država članica.

## Konferencija „Doprinos osoba s invaliditetom inkluziji u Bosni i Hercegovini“

Na konferenciji je učestvovala i Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), koja je u prethodnom periodu usko saradivala sa mrežom organizacija osoba s invaliditetom MyRight – Empowers people with Disabilities - u okviru rada na reviziji standarda za timove porodične medicine,

centre za mentalno zdravlje i domove zdravlja u koje je inkorporiran dio vezan za prava i potrebe osoba s invaliditetom. S tim u vezi, izrađena je i promovirana brošura čija je primarna svrha olakšavanje rada zdravstvenih radnika u kontekstu uspješne komunikacije i specifičnih uvjeta u radu sa predmetnom populacijom.



Saradnja koja je pri tom ostvorena predstavlja izvrstan, i koristan primjer odnosa sa nevladinim sektorom koji je, u ovom slučaju, bio predstavljen kroz MyRight - mrežu organizacija osoba s invaliditetom koja u našoj zemlji postoji i radi od 2014. godine, i koja ima za cilj doprinos u ostvarenju veće uključenosti osoba s invaliditetom u zdravstveni sistem. Program Konferencije vodio je učesnike kroz pet tačaka – postignuća, kojima je predstavljen rad mreže organizacija, saradnika, pojedinaca i predstavnika vladinog i nevladinog sektora koji su doprinijeli inkluziji, i rezultatima inkluzije osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini. Organizator MyRight, na konferenciji je upriličio i dodjelu priznanja a među nosiocima je bila i Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, za koju je priznanje uručeno direktoru AKAZ Agencije.

## Završena obavezna opća obuka za koordinatore kvaliteta za 2017. godinu

Šesnaest sedmica, u kojima je provodena jednodnevna obuka, u ukupnom trajanju od 64 sata modularnog prijenosa nastavnog obaveznog općeg programa za koordina-

tore kvaliteta i članove komisija za kvalitet u zdravstvenim ustanovama u Federaciji Bosni i Hercegovini, danas, 29.06.2017. godine, uspješno je privedeno kraju i - okončano. 32 kandidata – polaznika obuke, pristupilo je završnom pismenom ispitu i ispunilo potrebnu kvotu za ostvarenje sertifikata o uspješno okončanoj obaveznoj općoj obuci.

Prosjeck uspjeha iznosi 96,28% a čak 14 kandidata postiglo je stopostotni učinak na testu koji je sadržavao 30 kombinovanih pitanja (zaokruživanje opcija; alternativni odgovori; popunjavanje teksta), i kojima je od strane direktora AKAZ-a, Doc. Dr. Ahmeda Nove, uručen personalizirani poklon – novelirani set standarda iz 2017. za domove zdravlja, TPM i CMZ, u izdanju Agencije za kvalitet i akreditaciju u FBiH.

Ovogodišnja obuka koja se, po prvi put, odvija u skladu sa odredbama Pravilnika o edukaciji za koordinatore kvaliteta i članove komisija za kvalitet u zdravstvenim ustanovama u FBiH, sprovedena je u vremenskom periodu od 09.03. do danas, 29.06. - sljedeći plan i program obuke koji predviđa pohađanje tečaja koji se sastoji od šesnaest edukacijskih modula i koji, također, predviđa pismenu provjeru stečenih znanja.

Doc. Dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu, prilikom dodjele sertifikata rekao je sljedeće: „Svrha reguliranja sistemskog educiranja koordinatora kvaliteta i članova komisija za kvalitet u zdravstvenim ustanovama, danas se po prvi put ostvaruje u skladu sa Pravilnikom, čiji je zadatak da ustanovi jasan odnos prema poziciji i funkciji koordinatora kvaliteta u svim zdravstvenim ustanovama u federaciji. To znači, da vodstva ustanova, lokalni nosioci izvršnih funkcija, ali još i više - pacijenti, to jest osiguranici, mogu imati zvaničnu potvrdu od strane naše agencije, da su osobe koje rade na ovim pozicijama – stručno osposobljene, kompetentne i spremne da obavljaju ovaj odgovoran posao.“





Unatoč zakonskoj obavezi sertifikacije i nespornoj potrebi uvođenja sistema kvaliteta, u zdravstvu još postoje strukture koje se odupiru ovim aktivnostima. Najčešći razlog je neznanje, neinformiranost (nedovoljna i/ili kriva informiranost), inertnost i ostali slični razlozi karakteristični za opće ljudsko odupiranje napretku.

Radnje koje poduzimaju pojedinci - fizičke osobe, ali i grupe - pravne osobe, organizacije isl., mogu se, po jednoj od klasifikacija, podijeliti i po načelu dobrovoljnosti odnosno prisile. Da li nešto radimo dobrovoljno ili uz prisilu, ne mijenja suštinski sam rezultat djelanja. Ipak, svi znamo da je, u stvarnosti, razlika – ogromna. Ono što kreće iz pojedinačne ili grupne želje za postizanjem određenog rezultata, posljedica je svijesti o poželjnosti, korisnosti, ugodnosti i/ili nekom drugom obliku zadovoljenja određene potrebe te, kao takvo, unaprijed opredjeljuje na svijest o neophodnosti potrošnje.

Drugim riječima, sve ono što želimo, kod svakog od nas neupitno stvara razumijevanje o potrebi i nužnosti trošenja nekog resursa. Bilo da se radi samo o vremenu i fizičkoj energiji ili, uz to, treba potrošiti i određena materijalna i finansijska sredstva – ako je stvar dobrovoljna – pod uslovom raspolaganja tim resursima – ne predstavlja problem. Tako, kad se radi o nekom hobiju, svi smo skloni uložiti trud, vrijeme energiju... itd., i pri tom, niko nas za to ne treba ubjeđivati, niti na bilo koji način tjerati na vršenje neke radnje.

To podrazumijeva još jedan, intelektualni preduslov. A to je svijest o potrebi koja formira i samu želju za aktivnošću.

Kad se pak radi o nekoj radnji za koju nema

želje niti svijesti o njenoj potrebi, tada je jedini način da se dođe do rezultata – prisila. Naravno, da je moguće odmah se složiti da je uvijek i za svaku namjenu, najbolja opcija ona - svijesti i želje, koje kombinirano predstavljaju pogonski motor djelanja. Međutim, da bi se do toga došlo – sistemski i sistematski, neophodno je dovesti svaki subjekt percepcije u stanje ubijeđenosti. To se postiže promoviranjem određene ideje. Ili, još поближе, argumentiranjem koje je usmjereno na autoritet, logiku i/ili emocije; to jest - po aristotelovskom retoričkom trouglu - na vjerodostojnost i autoritet subjekta; unutrašnju logičku zakonitost tematskog izloška; i/ili empatijski odnos naspram rezultata koji se priželjkuje. Ovaj vid utjecaja na publiku, ima svoje zakonitosti i frekventnost koje je neophodno poštovati i kojih se pridržavati. Dakle, ako želimo usidriti svijest o potrebi ispunjavanja standarda kvaliteta i sigurnosti, e kako bi imali odziv među zdravstvenim profesionalcima koji njima samima predstavlja *iter* djelovanja; koji oni sami doživljavaju kao vlastiti odabir i vlastitu potrebu, onda nužno moramo imati konstantni dijalog u kojem – na svako eventualno pitanje zašto i kako, raspoložemo odgovorom koji je jasan, logičan, ubjedljiv i neupitan unutar zajedničkog opredjeljenja za ispunjavanje svrhe i smisla cjelokupne zdravstvene zaštite ■

## Da li prikupljate i obrađujete podatke za indikatore? Napomena ispunjenja obaveze.

Kao što smo već ranije pisali, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), u okviru redovnih zaduženja ažuriranja standarda za zdravstvene ustanove, razvila je i objavila posljednju verziju Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke - 2017. Novinu koja je uvedena ovom verzijom, predstavlja obaveza za apoteke da prikupljaju, obrađuju, i dostavljaju AKAZ-u indikatore sigurnosti i kvaliteta. Tačnije, radi se o pet takvih indikatora, a koje donosimo taksativno navedene - kao prilog ovom tekstu.

Dakle, nova verzija, izrađena konsenzualno, predviđa da apoteke tokom kalendarske godine prikupljaju podatke za izračun indikatora, provode analizu prikupljenih podataka, i na koncludostavljaju podatke AKAZ-u. Način dostave podataka je isključivo u elektronskoj formi (putem e-maila, ). Prikupljanje, obrada i izračun/analiza podataka radi se na godišnjoj osnovi - za period od 12 mjeseci, od januarado decembra tekuće godine, a krajnji rok za dostavu je - april mjesec naredne godine. Tako, podatke koje su apoteke sakupile

i obradile za 2017. godinu, potrebno je dostaviti u AKAZ do aprila 2018. godine.

Ovo je ljubazna napomena da se ova obaveza odnosi na sve apoteke bez obzira na sertifikacijski/akreditacijski status te vas sve molimo da što prije ažurirate vaš rad i kontinuirano izvršavate predmetnu obavezu kako bismo svi mogli ispoštovati predviđene rokove.

Traženi indikatori su:

- 3.2.3 Broj vraćenih recepata od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja.
- 3.11.6 Broj žalbi pacijenata/korisnika na pogrešnu/lošu uslugu.
- 4.2.4 Broj pacijenata koji su prijavili nepoznato neželjeno dejstvo nekog lijeka.
- 4.2.6 Broj pogrešno izdatih lijekova (drugečijeg aktivnog sastojka nego na receptu).
- 4.8.6 Broj kontakata sa liječnikom radi pojašnjenja preskripcije.

## Prikupljen značajan broj primjera procedura iz zdravstvenih ustanova FBiH

AKAZ redovno poziva sve predstavnike zdravstvenih ustanova – vodstva ustanova, komisije za kvalitet, i koordinatora kvaliteta, kao i saradnike – vanjske ocjenjivače, facilitatore i predavače, da periodično dostavljaju primjere dobre prakse, odnosno, primjere procedura koje se usvajaju u zdravstvenim ustanovama, i/ili se već koriste u praksi, kako bi ih oglašavala na svojoj zvaničnoj web stranici, i tako omogućila posjetiocima stranice da preuzmu uratke svojih kolega te ih prilagode svojim potrebama.

U proteklom periodu, AKAZ je zaprimila veći broj primjera procedura koje su prošle postupak usvajanja u matičnim ustanovama i koje oglašavamo na našoj stranici u rubrici „**Vaše mjesto za razmjenu dobre prakse**“.

Namjera da dobra praksa bude način uniformnih rješenja proizlazi iz potrebe reguliranja segmenata poslovanja koji zahtijevaju regulativni profil a koji nisu predmet uređenja podzakonskih akata. Ovo pak znači da proceduralni obrazac biva okvir rada obavezujući za pojedine ustanove ali, istovremeno, indiciran kao najoptimalniji način rješavanja određenog problema u radnom procesu i/ili dijelu radnog procesa. Na ovom principu počiva čitav niz pojedinačnih i/ili kolektivnih djelovanja koja obezbjeđuju poštivanje sistema sigurnosti i kvaliteta, odnosno stvaranje okruženja koje omogućuje primjenu standardiziranog obrasca rada.

Koristimo i ovu priliku da pozovemo sve ra-

nije nabrojane aktere da nastave sa dostavljanjem primjera procedura, naglašavajući činjenicu da je obimna kvantitativna baza – potencijal za ponajbolji odabir, to jest, izbor upravo onog primjera dobre prakse za koji korisnik koji preuzima materijal – treba najmanje adaptabilne zahvate a kojima postiže najoptimalniji efekat primjene.

Naročito pozivamo vodstva apoteka, djelatnike u apotekama, i profesionalna udruženja magistara farmacije da se aktivno pridruže ovoj inicijativi te obogate našu bazu primjera dobre prakse. Što se tiče apoteka, obzirom na posebnosti i specifične zahtjeve ove oblasti, sve procedure koje budu prikupljene, biće odvojene na našoj stranici u rubriku – „Apoteke“

## Dodjela sertifikata za 11 timova porodične/obiteljske medicine

Direktor AKAZ-a, osjetio je Dom zdravlja Banovići gdje se susreo sa vodećim ljudima iz menadžmenta ustanove, i odjela za kvalitet, kako bi razmotrili oblike predstojeće saradnje, i utvrdili planove i rokove implementacije budućih obaveza dviju organizacija. Nakon obilaska ustanove, i obavljenih razgovora u vezi Centra za mentalno zdravlje koji radi u okviru banovičkog doma zdravlja, odnosno radnji neophodnih za pripremu akreditacije centra, docent Novo je ispunio obavezu dodjele sertifikacijskih instrumenata za jedanaest timova porodične/obiteljske medicine koji su ovaj status dosegli ranije ove godine

Prilikom dodjele sertifikata, Doc. Dr. Novo se obratio prisutnima govoreći o uspjesima zdravstvenih ustanova u FBiH, i pojedinci-

ma koji posao zdravstvenih radnika obavljaju odgovorno i kvalitetno: *“Čestitam svim članovima sertifikiranih timova porodične medicine DZ Banovići, vodstvu ustanove, koordinatoru kvaliteta, i svim osobama koje se direktno bave poslovima u vezi sa sistemom sigurnosti i kvaliteta. Pozicija naše agencije je takva da možemo steći jasan uvid, ne samo u ispunjenje standarda sigurnosti i kvaliteta u pojedinim ustanovama u federaciji, nego doći i do niza podataka o tome kako pacijenti, koji imaju lična iskustva prijema usluge i izravne komunikacije, doživljavaju odnos i rad zaposlenika naspram njih samih, i humanitarnih zadataka koji prevazilaze granice minimalne zdravstvene zaštite. O vašem domu zdravlja, čuju se isključivo riječi pohvale – i od pacijenata i od kolega iz drugih sredina.”*

U vrijeme kada se preferira govoriti o negativnim pojavama, mi ne želimo dozvoliti da postanemo dio općeg trenda „zlogovora“ i isticanja ružnih stvari, kada imamo itekako mnogo toga lijepoga što zaslužuje našu pažnju. To ne znači da ne treba raditi na ispravljanju svega što nije dobro, ali taj rad ne smije prerasti u tendenciju fokusiranja na negativitet.

Želimo naglasiti slavljeničku priliku i odličnu atmosferu u ovom uspješnom kolektivu, koja nas treba stimulisati na dobro, i pozvati nas da gledamo u budućnost bez defetističkih lamentacija i međusobnih futilnih osuda. Nadam se da ćemo što prije izaći iz svakidašnjice u kojoj je vijest – samo loša vijest..., i doći do informativnog okruženja, i općeg javnog prostora – optimizma i pozitivizma, u kojem svako radi najbolje, u okviru vlastitih mogućnosti i ličnih sposobnosti. U zdravstvenom sistemu FBiH – to uglavnom i jeste tako, a vi ste pravi primjer toga – da uvijek ima još mnogo mjesta za poboljšanje.”





# Tražite od Vaše zdravstvene ustanove da ispuni standarde sigurnosti i kvaliteta!



Usvajanje poimanja AKAZ-a kao „poslužnog dobra“ kvalifikuje samu temu kvaliteta kao opštu potrebu i opšte dobro. AKAZ nije, i ne treba biti tvorba koja je strana i tuđa dnevnoj koristi svih pripadnika zajednice (koji, u nekom trenutku svog bivanja, postaju – pacijenti).

Uprava, upravni organi i organizacije, kao sinonimi administrativne vlasti, istorijski su poprimili prizvuk otuđenosti, odnarođenosti, tvorevina vlasti koje korisnici doživljavaju kao one koji su sami sebi svrha. Priznajmo sebi da nije neopravdano ovako doživljavati „vlast“, i da svaki put kad se nađemo pred nekim „šalterom“, pomislimo kako ishođenje određenog „papira“ podrazunijeva stajanje u redovima i ishođenje još nekih „papira“ koji će nam trebati kako bi, na koncu, dobili baš onaj „papir“ zbog kojeg smo i krenuli u pohod na „šaltere“. Administrativne radnje u svakoj državi, doista su razlogom da ljudi i doživljavaju određene zemlje kao „(ne)ugodne za život“. Pored klimatskih prilika, ekonomskog stanja, mogućnosti zaposlenja, uređenosti (urbanih) sredina itd., jedan od ključnih parametara „ugodnosti“ života su i – upravni sistemi, i jednostavnost/komplikovanost prolaska kroz te sisteme, a, sigurno i cijena.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), klasifikacijski spada u red upravnih organizacija, i doista i jeste izraz upravne vlasti. Međutim, svrha osnivanja, misija i način rada agencije, brišu oštre

linije demarkacije i pomiču žižu interesa korisnika prema realnom korištenju agencije i njenih resursa kao zajedničkog „poslužnog dobra“, odnosno, tvorevine proizašle iz realiteta i stvarnih potreba za ustanovljenjem jedinstvenog elementa standardizacije i mjerljivosti struktura zdravstva koje se smatraju stubovima sistema sigurnosti i kvaliteta. Drugim riječima, AKAZ je najlakši način, i mjesto sastajanja različitih subjekata koji mogu uobličiti svoja znanja, sposobnosti i iskustva u formu iskoristivu na društvenom planu u vidu stvarnog, mjerljivog i uočljivog poboljšanja. Korisnici usluga AKAZ-a nisu direktno u vezi sa uposlenicima agencije već posredno, putem domene na kojoj se teži postići promjenu tj. – putem korištenja usluga u zdravstvu općenito.

Zaključimo da AKAZ nije u direktnom kontaktu sa krajnjim korisnicima (osiguranicima; pacijentima), ali su rezultati rada AKAZ-a jasno vidljivi i izloženi direktnom iskustvu putem lokalnih zdravstvenih ustanova. Još i više, znakovi sertifikacije i/ili akreditacije određene ustanove i/ili organizacione jedinice - prepoznatljivo AKAZ-ovo „Q“, daju do znanja svim korisnicima

zdravstvenih usluga šta, kako i koliko, mogu očekivati i – dobiti! Ako pak to, tako i toliko ne dobivaju, barem imaju jasnu predstavu o načinu kako djelovati na sistem i koga u sistemu pozivati na red. Na taj način, misija AKAZ-a prikazana definicijama punim stručnih tehničkih termina, i opisana jezikom malo razumljivim krajnjim korisnicima, u praksi, postaje potpuno razumljiva, očigljiva, mjerljiva i svima jasna. Upravo tako ostvaruje se izravna veza između AKAZ-a i svakog pacijenta u FBiH, čija prava su na prvom mjestu agencijskim djelatnicima i vanjskim saradnicima prilikom svake radnje koja je iz opisa rada agencije.



Drugi aspekt rada AKAZ-a gdje se agencija u potpunosti, svim svojim resursima, stavlja na raspolaganje zajednici jeste priroda resursnog centra. Naravno, da ovo ne znači da bilo ko, bilo kad može pristupiti bilo kojoj bazi podataka i/ili raspolagati radnim vremenom zaposlenika... ali ovo sigurno znači,

da pod određenim jasno propisanim okolnostima svi koji su strukovno upućeni na rad agencije imaju mogućnost iscrpiti sve raspoložive resurse u skladu sa njihovom namjenom i svrhom. To se, prije svih, odnosi na koordinate kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, i ovlaštene ocjenjivače vanjske provjere kvaliteta – stvarne integrativne dijelove same agencije, izmještene na terenu, i organizacijski pripadajuće drugima, ali duhom, opredjeljenjem i sviješću – AKAZ-ove djelatnike u punom smislu riječi ■

## CVRAM Projekat

„Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u Bosni i Hercegovini“ naziv je projekta koji je razvijen i finansijski podržan u partnerstvu između Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC), i Svjetske zdravstvene organizacije (SZO), za period 2013-2018.

Komponenta 2 ovog projekta, odnosi se na uspostavljanje, integraciju, implementaciju i formativnu evaluaciju sveobuhvatnog programa za procjenu i menadžment kardiovaskularnog rizika (engl. Cardio-Vascular Risk Assessment and Management – CVRAM). U okviru Projekta, predviđena je i akreditacija timova porodične/obiteljske medicine koju, u federaciji provodi Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) koja ima zaduženje implementacije na uzorku od 50 TPM/TOM. AKAZ je započeo selektivno upućivanje poziva voditeljima domova zdravlja da identificiraju, i imenuju timove porodične/obiteljske medicine za koje smatraju da ponajbolje ispunjavaju uvjete za kandidate za dostizanje akreditacijskog nivoa i statusa, i koji bi, u budućnosti, poslužili u svojim ustanovama za ogledne primjere ostalim timovima u sklopu predmetnih domova zdravlja.



Troškove cjelokupnog postupka snosi SZO. AKAZ, pri tome obezbijuje sve potrebne kadrove, u dijelu koji se tiče edukacije, facilitacije i vanjske ocjene u tri faze implementacije projekta.

Nakon identifikacije i odabira timova porodične medicine koji ulaze u postupak akreditacije, ulazi se u prvu fazu – odnosno, biće izvršena edukacija polaznika – članova pojedinih timova. Sljedeća, druga faza postupka predviđa facilitiranje timovima od strane ovlaštenih AKAZ-ovih facilitatora koji bi trebali pripremiti TPM za posljednju – treću fazu, to jest, akreditaciju.

## Predstavnici AKAZ-a u posjeti zdravstvenim ustanovama u tri kantona/županije

Široki Brijeg, Posušje, Tomislavgrad, Glamoč, Drvar i Jajce – kvalitet zdravstvenih ustanova na prvom mjestu.

Kraj augusta označile su posjete AKAZ - ovih predstavnika, g.- de M. Mercvajler i g. E. Serdarevića domovima zdravlja na teritoriju tri susjedna kantona/županije koji, po mnogom čemu nalikuju - kako u pogledu infrastrukturnih i finansijskih osnova, tako i u pogledu

opredjeljenosti u vezi davanja najbolje usluge svojim osigurancima, odnosno pacijentima domova zdravlja. Zahvat teritorija općina Široki Brijeg, Posušje, Tomislavgrad, Glamoč, Drvar i Jajce vrlo je rasprostranjena i geografski specifična oblast. Domovi zdravlja koji pokrivaju potrebe stanovništva, a naročito timovi porodične medicine - koji su i bili direktni povod za posjetu, imaju vrlo težak i ozbiljan zadatak a koji trebaju izvršiti sa ograničenim ekonomskim i ljudskim sredstvima. Naime, ova oblast je, u u današnje vrijeme, na žalost, prostor sve pasivnijih privrednih subjekata i oslabljenog općeg prosperiteta. Istovremeno, stanovništvo ima iste potrebe i prava u pogledu zdravstvene zaštite kao i svi drugi građani u FBiH. Stoga, pitanje kako pomiriti čvrstu opredjeljenost za postizanje što višeg stepena ispunjenja sigurnosnih i kvalitativnih učinaka, i, s druge strane, vrlo ograničene finansijske mogućnosti - nije ni malo lako za odgovoriti.

Razgovori koji su vođeni sa vodstvima zdravstvenih ustanova, i životno intenzivan i sebi-svojestveno prepoznatljiv ljudski faktor, daje nadu da će biti učinjeno sve što je moguće kako bi što skorije bili aktivni i integrativni dio zajednice kvaliteta zdravstvenih ustanova FBiH u pogledu tendencija razvoja sistema sigurnosti i kvaliteta, u programima koje provodi AKAZ. Za ovu priliku želimo pomenuti neke od naših sugovornika koji su iskazali zadovoljstvo našim dolaskom i izloženim planom buduće saradnje: DZ Široki Brijeg - direktor Mirko Kordić i sestra Radica; DZ Posušje - glavna sestra Dinka Soldo; DZ Tomislavgrad - direktor, dr. Ivan Bagariće; DZ Glamoč - glavna sestra Aneta; DZ Drvar - direktorica, dr. Vanja Balaban; DZ Jajce: g. din Adin Tatarević, pravnik.

Zahvaljujemo još jednom svima na gostoprimstvu, i najavljujemo dalje kontakte u pogledu rada na organizaciji radionica u septembru.





# septembar

Koncept zdravlja u zajednici. Sigurno, kvalitetno zdravstvo obezbjeđuje potencijal zajednici za proizvodnju, i uopće opstanak generacijski orijentiranih zajednica. Velike nacije imaju svijest o zdravlju na pojedinačnom i općem planu.

Zdravlje zajednice i u zajednici, konceptualno - strateško je opredjeljenje koje ne dolazi iz baze već iz nadgradnje u društvu kao organizovanom civilizacijskom dostignuću. Kolikogod svakom pojedincu bilo važno vlastito zdravlje, briga, skrb o zdravstvenom stanju pojedinaca, rezultira iz zdravlja - viđenog kao socijalna kategorija, i time pojma kojim se bavi zajednica, odnosno strukture vlasti.

Zbog toga je neophodno da postoje ne samo strateški dokumenti u kojima se deklarativno određuje kurs nacije po pitanju zdravlja i zaštite zdravlja, već, suštinsko opredjeljenje – konsenzalno i taciturno prihvaćeno od svih članova u zajednici a naročito od nosilaca i djelatnika koji aktivno to opredjeljenje sprovode vlastitim, svakodnevnim radom.

Kada neka nacija ima ukorijenjeno razumijevanje dobrobiti čiji preduslov jeste zdravlje na općem i pojedinačnom planu, onda se vladajuće strukture jasno određuju i u svojim političkim platformama nedvojbeno ističu, ne samo želju o zdravoj naciji, već i izvore finansijskih sredstava kojima će se ta želja i ostvariti. Političke snage se upravo natječu koja od njih će čim prije i čim bolje dodirnuti tačke reakcije kod potencijalnih birača upirući u goruće teme zdravlja i zdravstvene zaštite. Međutim, u zajednicama koje imaju pomanjkanje svijesti o tome

da je zdravlje danas, obezbjeđenje zdravlja – sutra, tema zdravlja se izbjegava, o njoj se govori paušalno i uopćeno kako bi se stekao dojam brige i opredjeljenja ka zdravlju.

Svjetska zdravstvena organizacija (SZO), u svojim dokumentima i strateškim papirima ima jasna opredjeljenja, prioritete, preporuke i rješenja neophodna za dostizanje optimalnog zdravlja na globalnom nivou. Ova UN-ova agencija najbolji je izvor za preuzimanje upravo onih rješenja koja se mogu ponajbolje adaptirati i adoptirati na nacionalnom planu, ali i posrednik i stručni medijator u materijalnoj komunikaciji sa drugima. Naime, briga o zdravlju unutar naše nacije, iz perspektive strane nacije, predstavlja - živu materiju.

U svijetu modernih tehnologija, brzog i jednostavnog transporta, saradnje i ekonomskih veza, trgovine itd., zdravlje naše nacije preljeva se preko naših granica i postaje strani problem. Stoga, sve više se nalazimo u kauzalitetu globalizma i unutar zdravstvenog sistema ma koliko neko imao dojam izolovanosti i posebnosti.

Razumijevanje ove paradigme stimuliše nas da što vokalnije i harmoničnije zahtijevamo od svih odgovornih da opredjeljenja za zdravlje i ka zdravlju definišu jasno i uokvire u finansijske granice ostvarljive, realne i svrsishodno utrošene ■

## PONOSNI NA ZNAK „Patients Included“

Manifestacije koje organizuje AKAZ od sada sa znakom o poštivanju načela uključenja pacijenata „Ništa o nama - bez nas“ - ovim sloganom izražava se stav o uključenju pacijenata na sve skupove na kojima se tretira bilo koje pitanje i problem koji se tiče pacijenata. Drugim riječima, svaki skup na koji predstavnici pacijenata nisu pozvani bilo kao učesnici ili publika, ili se problem vezan za pacijente ne tretira kao tematska cjelina u programu, s aspekta pacijenata - nemaju prolaznu ocjenu. Međunarodno udruženje **Patients Included**, iskazuje ovaj stav kroz tri kriterija koji, alternativno, daju nekom skupu karakter „za“, ili „o“ pacijentima. To su: pacijent u programu; pacijent za govornicom; i, pacijent u publici.



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), već je i do sada, na svim skupovima koje smo organizovali, poštivala ova načela, ali od sada, namjeravamo ove principe iskazati u grafički prepoznatljivoj formi logotipa Patients Included, koji kaniamo štampati na svim informativnim instrumentima (plakati; brošure; programi; bilteni itd.) koji će pratiti pojedine skupove i manifestacije.

Pozivamo i sve zdravstvene ustanove, udruženja koja se bave pitanjima iz oblasti zdravstva, institucije i organizacije, kao i pojedince koji učestvuju u organizacionim odborima zdravstvenih skupova, da načelo uključivanja pacijenata poštuju doslovno i beskompromisno. To zato, da bismo bili sigurni da napori koje ulažemo u poboljšanje zdravstvenog sistema, vode ka krajnjem cilju – poboljšanju za pacijenta.

## Ljetnja škola u Beču o aspektima politike uređivanja cijene lijekova

Na prošlosedmičnom skupu u Beču koji je organizovala Svjetska zdravstvena organizacija (SZO), i koji je, u obliku tematske nastave, obradio set pitanja vezanih za politike uređivanja cijena lijekova, na poziv organizatora, učestvovala je i Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ).

Ulogu direktnog nosioca cjelokupnog edukativnog programa ponio je Kolaborativni centar SZO u saradnji sa odjelom za farmakoekonomiku austrijskog Zavoda za javno zdravstvo, a predavači su bili renomirani međunarodni eksperti Evropskog ureda SZO sa sjedištem u Kopenhagenu, i Svjetskog ureda SZO iz Ženeve. Vrlo bogat, ali i zahtjeva program obuke prošlo je 26 predstavnika zemalja iz svih dijelova svijeta i sa svih kontinenta – Azije, Afrike, Evrope i Južne i Sjeverne Amerike i Australije.

Panoramski pregled i uvid u pojedine zajednice i informacije izložene od strane kompetentnih aktera i profesionalca koji raspolažu relevantnim podacima ishodili su zaključak da ne postoji jedno idealno rješenje, već niz pristupa koji moraju uzeti u obzir domaće prilike i mogućnosti te tako naći optimalni put ka najboljoj politici.

Teme koje su označile ljetnju školu izlagane su pod nazivima: „Farmaceutске politike kao dio zdravstvenog sistema“; „Elementi farmaceutskog i zdravstvenog sistema i politika“; i „Metodološki izazov – anketa, analiza i komparacija cijena lijekova“.



Učesnici su imali priliku predstaviti stanje u vlastitim državama te upoznati sisteme, načine i metode preporučene prakse i različitih iskustava na kolegijalnom planu.

Na koncu obuke, i provedenih aktivnosti u radnim grupama, učesnici su glasali za najbolji radni poster – prikaz stanja, a od 26 postera, onaj našeg predstavnika našao se – među prva tri!

Boravak i iskustvo sa skupa u Beču, pokazalo se, još jednom, kao vrlo značajna stručna i kulturološka razmjena ali i refleksija o vlastitim postignućima i budućim mogućnostima koje, unatoč svemu, na svjetskom planu – nisu zanemarive.

## Usvojeni Standardi za poliklinike

Na 42. redovnoj sjednici Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH razmatrani su, i u skladu sa utvrđenim prioritetima na koje je data saglasnost Federalnog ministarstva zdravstva, usvojeni Standardi kvaliteta i sigurnosti za poliklinike. Ono što čini posebnost standarda za poliklinike su specifičnosti koje po sebi postoje u mikrosferi kliničkog rada te predstavljaju, u našim, bosanskohercegovačkim uvjetima, savremeni odnos Agencije

prema načinu rada koji treba beskompromisno usvojiti s povjerenjem da će dati najbolje rezultate – kako onima koji standarde koriste, tako i onima kojima su ovi standardi namijenjeni u smislu zdravstvene usluge.

## Završen prijevod Standarda sigurnosti i kvaliteta za zdravstvene ustanove – u toku zadnja faza pripreme za akreditaciju kod ISQua-e

Članstvo Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), u najznačajnijoj svjetskoj organizaciji za kvalitet u zdravstvu – ISQua-i (International Society for Quality in Healthcare), prva je, već ostvarena, faza na putu akreditacije akreditatora.

Obzirom da je za zdravstvo kao sektor, i zdravstvenu djelatnost kao skup stručnih grana koje su objedinjene u službi davanja zdravstvene usluge, u svjetskim okvirima, ISQua vrhovni autoritet – priznat i prepoznat kao takav – to je za sve pojedine nacionalne organizacije i institucije koje se bave sigurnošću i kvalitetom u zdravstvu, neophodni preduvjet međunarodnog priznanja upravo – akreditacija ishoda kod ISQua-e.

Standarde sigurnosti i kvaliteta za zdravstvene ustanove koje AKAZ koristi u apozitivnim postupcima, nakon tehničke i dodatne stručne obrade, namjeravamo uputiti na pregled ISQua -i, kako bi ova organizacija – ekspertnim pregledom i međunarodno-potvrđenom metodologijom i procedurom, utvrdila stepen i postotak ispunjenosti prekrizitivna za izdavanje potvrde, odnosno akreditacije naših instrumenata rada, i tako naš rad, na domaćem planu, potvrdimo i izvan domaćeg teritorija.





## Kako stimulisati obnavljanje kvalifikovanog medicinskog i zdravstvenog kadra i omogućiti prijem u domaćem okruženju koji valorizira pojedinca.

Federalni zavod za javno zdravstvo izdao je godišnjak sa statističkim pregledom stanja u zdravstvu u Federaciji BiH.

**Blizu 27 000 zdravstvenih radnika u FBiH brine o našem zdravlju**

Veliki broj podataka koji autor izlučuje iz godišnjih obrada vlastitog domena rada, čitaocima predočava sliku stanja stvari na jedan poseban, matematički - statistički način, sa minimalnom analizom - što se i očekuje, i podrazumijeva za dokument ovog tipa.

Ipak, s pozicije tijela ovlaštenog za pitanja i problematike vezane za sistem sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu, u AKAZ-u smo primili predmetni godišnjak s punom pažnjom i zahvalom autoru FZzJZ, te polučili određene zaključke koje kanimo dalje obrađivati u skladu sa našim potrebama i interesima.

Godišnjak, sasvim sigurno, pogađa svrhu izrade i izdavanja i daje i laičkoj i profesionalnoj čitalačkoj publici brojne podatke na osnovu kojih, i jedni i drugi, imaju priliku zaključivati o stanju u zdravstvu, odnosno uvrštavati ove podatke u kalkulativne programe važne za planiranje zdravstveno-medicinske strategije i finansijskih osmišljavanja budućih postupanja.

Podak o broju zdravstvenih radnika koji, pribrajaajući i političke i upravne faktore iz kantonalnih i federalnog ministarstva zdravstva, broje skoro dvadeset i sedam hiljada radnika, impresivan je i, sam po sebi,

govori o važnosti zdravstvenog sektora i neophodnom naporu koji zajednica treba uložiti kako bi imala funkcionalnu i učinkovitu cjelinu koja daje očekivane rezultate. Dalje razlaganje ovog broja po različitim osnovama (zdravstveni radnici vs. ostali zdravstveni radnici; br. doktora medicine; br. specijalista; br. tehničkih i drugo-kvalificiranih zaposlenika; omjer muških i ženskih radnika; pripadnost različitim starosnim skupinama i strukturama... itd., itsl.), predstavlja izvor za analiziranje velikog broja pojedinačnih strukturnih problematika.

Dakle, kada se suoče brojke zaposlenih u zdravstvu, strukture primarne, sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite, broj apoteka zdravstvenih ustanova, geografska raspoređenost ovih struktura i finansijska posebnost različitih kantona/županija, postaje jasno kolika je važnost ujednačenog, odmjerenog i osmišljenog pristupa svim ovim strukturama, kad je u pitanju problematika kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu.

Na ovome mjestu toliko, uz još jednu zahvalu autorima, i poziv svima nama da se pozabavimo ovim pitanjima i problemima.

**(Tragom jednog napisa u domaćim dnevnim novinama, i postavljajući sebi pitanje: Koliko je dobronamjeren onaj koji piše o domaćem zdravstvu tamnim tonovima mastila negativiteta...?)**

**BiH zadnja rupa na svirali..!**

Čitajući članak o istraživanju o stanju u

zdravstvu u evropskim zemljama, svako ko živi u BiH i nađe našu zemlju na posljednjem mjestu na spisku osjeća se ponižen, isfrustriran i, još jednom, prozvan po zlu kao najgori, najlošiji, najnekulturniji, najnecivilizovaniji... itd. U ovoj priči to su prije svih, zdravstveni radnici ili još bliže - medicinski radnici.

**Pitanje: da li je to stvarno tako?**

Prvo: dobro je da je naša zemlja ikako na toj listi...; lako je moglo biti da je uopšte i ne bude... drugo: da je bilo po kojekakvim i koječijim bataljonima, država bi nam bila istorijska zabilješka a zdravstvo misaona imenica, i sad bi još više bosanaca čekalo po uređenim i urednim čekaonicama evropskih i drugih stranih zemalja... treće (ili, uistinu, prvo): jako zdravstvo je produkt jake države. Ako države nema, onda nema ni zdravstva... Dok smo živjeli u jakoj državi imali smo jako zdravstvo iz kojeg su prepisivali svi oni koji sada krase vrh ove top liste... .

U ozbiljnoj analizi stanja u zdravstvu i naročito analizi te situacije, potrebno je prije svega utvrditi metod i cilj koji ne može biti pošteđen (između ostalog) i poštenog preteksta.

**Evropska zajednica kao mjera stvari lesson to learn**

Iako su standardi koji uglavnom dolaze iz EZ a koje pokušavamo dostići, zasigurno, dobra vodilja i neupitan osnov za podizanje kvaliteta u svim domenama državne uprave

i života općenito, ipak, sama evropska zajednica nije, i ne bi trebalo da bude, isključivi obrazac po kojemu uređujemo vlastitu zemlju. Iter i stimulans ulaska u pomenutu zajednicu kao eventualnu ekonomsku oazu vrlo je upitan koncept. O tome šta se dobiva a šta gubi članstvom vode se ozbiljne polemike i diskusije a za ovaj napis ostanimo samo na tvrdnji da je najbolje za nas same uređivati vlastitu državu da bi nam bilo bolje a ne da bismo pristupili bilo kojoj zajednici.

### Zdravstvo u BiH

Kada kažemo zdravstvo u BiH najveći broj laika zaboravlja da je ovo vrlo nategnut pojam koji nikako ne podrazumijeva jedinstvenost. Naprotiv, zdravstvo u BiH je skup zdravstvenih sistema entiteta, kantona i distrikta. Stoga, kada se govori o zdravstvu trebalo bi naglasiti o kojem zdravstvenom sistemu odnosno podskupu ovog šarenog skupa govorimo. Ukoliko se to ne precizira, ispada da je u pitanju jedna solidna struktura, monolitna i jednoobrazna. Znamo da tome nije tako. Da bi se moglo uopšte nešto reći u stanju u zdravstvu u BiH trebalo bi minimalno baratati podacima iz cijele zemlje; imati prikupljene te podatke; imati analitičko središte; metodologiju; a, prije svega razlog. Dobar razlog. Mi u BiH to, nažalost nemamo. Nemamo dovoljno dobar razlog koji svi bezrezervno dijelimo tj. zajedničko opredjeljenje da želimo jednu (jaku) državu, jedno (jako i kvalitetno) zdravstvo i građane (stare, mlade, radno sposobne itd.) koji imaju svijest o vlastitom zdravlju i zdravlju nacije.

### Politika zdravlja

Dakle, sve ove razvijene evropske zemlje koje imaju dobre rezultate i pokazatelje u pomenutom istraživanju imaju i to što mi nemamo. Imaju istorijski uređene države, ekonomske sisteme i izgrađenu svijest o zajedničkim potrebama. Možda, prije svih drugih, potrebu da vode politiku zdravlja. Ne zdravstvenu politiku, već politiku zdravlja. Između ova dva misaono bliska pojma postoji bitna razlika. Naime, hronološki, politika zdravlja je ona koja je prije a politika zdravstva je ona koja slijedi. Iako se ovo čini potpuno logično, počesto je to mutna slika na kojoj se ne vidi jasno početak i kraj jednog i drugog. Doista, ove dvije politike se prepliću i dopunjavaju ali su bitno različite. Rječju, politika zdravlja je stanje uma jedne zajednice, suština i supstrat a zdravstvena politika je napor zajednice da sustigne ideal koji nameće politika zdravlja i da toj suštini, putem državnih instrumenata podari oblik.

To je formalni, zakonski, državni, upravni okvir koji se treba stalno pomjerati kako bi što bolje i više zahvatio sliku zdravlja.

### Priča o automehaničarima i pokvarenim autima

Zamislimo da nam se pokvario auto i mi ga vozimo kod jako dobrog mehaničara kojeg svi poznaju po tom što je majstor svog zanata. E, sad, kad dođemo pred njegovu radnju, tamo zatičemo zakrcan ulaz pred kojim su i kamioni, i auti, i motocikli, kombi, i poneki autobus... Kad konačno uđemo u radionicu, dočeka nas nered, kaos, nervoza.... Na poslijetku, majstor mehaničar nekako digne naš auto na dizalicu (jest da malo manjka ulje u hidraulici dizalce ali ipak uspije), utvrdi kvar i započne intervenciju. Ali, alat je razbacan, nama nekih ključeva i šrafciopera; nema ni dijelova za zamjenu... Majstor je super, pomoćnici – bez greške a auto ćemo popraviti tek toliko da ga dovezemo do kuće.

Ako uzmemo ovu priču kao kroki za razumijevanje situacije u zdravstvu razumjećemo koliko je komplikovano naći dobra rješenja. Zdravstvo je jedna od najsloženijih državnih funkcija. Ona koja mora pokriti sve građane; dati rezultat unatoč svim preprekama, biti spremna u svako doba i funkcionisati po svaku cijenu.

Kako srediti radionicu zvanu zdravstvo? Kako naše mehaničare staviti u poziciju da svoje umijeće ovaploste i da svi zajedno budemo zdravi i zadovoljni. Preteško pitanje i preteški odgovori ali negdje se mora početi.

### Šta je prvo kokoš ili jaje

Kada svi budemo svjesni važnosti zdravlja i zdravstva, kada budemo aktivna pomoć političkim predstavnicima u implementaciji političkih programa koji se bave afirmacijom bitnih pitanja iz zdravstva, moći ćemo očekivati i realne promjene u sistemu zdravstvene zaštite na cijeloj teritoriji naše države.

### Šta u međuvremenu?

Do tada moramo realno sagledati vlastito stanje i zadovoljiti se onim što imamo. A imamo mnogo. Imamo veliki broj izvrsnih zdravstvenih profesionalaca, medicinskih radnika koji svoj posao rade odlično i iz ubjeđenja. Imamo izvrsnu infrastrukturu. Na potezu Tuzla-Zenica- Sarajevo-Mostar, koridoru od cca 80x200 km, nalazi se 3 univerzitetsko-klinička centra; pedesetak bolnica; sedamdesetak domova zdravlja itd. Broj zdravstvenih/medicinskih radnika od

cca 27000 koji pokrivaju oko 2 mil. stanovnika. Ako bismo to uporedili sa najrazvijenijim dijelom Njemačke na relaciji Munchen-Stuttgart, dobili bismo dobar uvid u potencijal vlastite zdravstvene strukture objekata i ljudi. Imamo i vrlo osvijestenu profesionalnu zajednicu (mnogi naši sugrađani – medicinski i zdravstveni radnici visoko kotiraju u regionalnim i međunarodnim okvirima i cijenjeni su stručnjaci sa visokim stepenom poznavanja zdravstveno-medicinske problematike.) Imamo i zakonske okvire koji uvrštavaju najsuvremenije pravne norme u regulativu zdravstvene oblasti. Ako se dakle fokusiramo na vlastite potencijale i dobre strane koje je moguće unaprijediti biće puno lakše podići sistem i krenuti ka višim mjestima liste sa početka priče.

Jasno političko opredjeljenje i odobravanje finansijskih sredstava za rad stručnih tijela koja unapređuju zdravstveni sistem, podrška centrima znanja – zavodima za javno zdravstvo, agenciji za kvalitet i akreditaciju i ministarstvu zdravstva daje osnov za pospremanje i operacionalizaciju postojećih resursa ■



## Budućnost zdravstva je u sigurnosti i kvalitetu

Interview direktora opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ – poziv na savremeni pristup zdravstvu

Prim. dr. Zlatko Kravić, direktor Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“, u interviewu za dnevne novine „Dnevni avaz“ od 24.09., na prvo mjesto stavlja kvalitet usluga i proces jačanja sigurnosti i kvaliteta kroz postupke sertifikacije i akreditacije.

Na novinarsko pitanje: „Šta možete izdvojiti kao najznačajnije urađeno u dosadašnjem dijelu mandata?“, Prim. dr. Kravić odgovara sljedeće: „Dosta smo uradili da bi se povećao broj novopruženih usluga u Općoj bolnici i da bi pacijenti dobili bolju i kvalitetniju

uslugu. Počeli smo s akreditacijom bolnice za poboljšanje kvaliteta i kontrole standarda koji će se primjenjivati. To je proces koji još traje, a omogućit će bolju i sigurniju uslugu pacijentu kao i kvalitetniji rad. Dobivanjem ovog certifikata bit ćemo jedina ustanova takvog tipa koja ima certifikat za kvalitet u našoj zemlji. Također, paralelno vršimo certifikaciju našeg porodilišta kao porodilište-prijatelj beba i tu smo pri kraju. A kako u našoj zemlji ima puno osoba s invaliditetom, otpočeli smo i certifikaciju za njih, što će omogućiti osobama s invaliditetom bolji pristup našoj ustanovi, bolje snalaženje slijepim i gluhoonijemim osobama. Naš cilj je da se pacijenti osjećaju kao kod svoje kuće, da bismo im olakšali tešku situaciju koju donosi njihova bolest.."

Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), Doc. Dr. Ahmed Novo, u povodu napisa, izrazio je zadovoljstvo isticanjem segmenta rada koji proizlazi iz saradnje sa AKAZ-om, i naglaskom koji Prim. dr Kravić stavlja upravo tamo gdje i treba biti, to jest, na sistemski mjerljivom izrazu vlastitih mogućnosti i nastojanja kroz objektivne procese koje provodi AKAZ.

Doc. Dr. Ahmed Novo: „U Općoj bolnici „Prim. dr Abdulah Nakaš“, do sada smo uradili mnogo u proteklom periodu i, kada vidimo ovakve istupe u javnim medijima, kroz koje je taj rad prepoznat za suštinski izraz pomaka i napretka – objektivno, moramo biti zadovoljni. Međutim, raduje i činjenica da vodeće zdravstvene ustanove u FBiH, ali i u cijeloj našoj državi, ne samo da prepoznaju važnost jačanja sistema sigurnosti i kvaliteta, već i ističu neupitnu potrebu da to postane najbolji odabir i put u budućnost zdravstva.“

## 50 timova porodične medicine iz FBiH u fazi pripreme za akreditaciju

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) i Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) su u martu 2017. godine započele realizaciju projekta „Dizajn i implementacija osnovne studije monitoringa i evaluacije projektne intervencije uvođenja procjene i upravljanja kardiovaskularnim rizikom u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i poboljšanje kvaliteta/akreditacije odabranih timova porodične/obiteljske medicine u FBiH“.

U okviru ovog projekta timovi porodične/obiteljske medicine iz FBiH provode kliničku reviziju zasnovanu na prikupljanju podataka o

vrijednostima 13 unaprijed dogovorenih indikatora radi procjene i poboljšanja upravljanja kardiovaskularnim rizikom –CardioVascular Risk Assessment and Management (CVRAM). Pored toga važan segment ovog projekta je i akreditacija 50 timova porodične/obiteljske medicine iz 32 doma zdravlja, koji su već započeli sa procesom pripreme. AKAZ je angažovao 11 facilitatora, koji će u narednih šest mjeseci pomagati timovima porodične/obiteljske medicine u procesu uvođenja standarda kvaliteta. Očekuje se da će do kraja postupka facilitacije timovi biti u mogućnosti da se prijave za akreditaciju.

U fazi pripreme AKAZ je održavao radionice u Tuzli, Mostaru i Zenici, kojem su prisustvovali odabrani timovi porodične/obiteljske medicine. Timovima su date upute vezane za rad u oblasti kliničke revizije, kao i u vezi certifikacije i akreditacije, te samoocjene i vanjske ocjene.

## Unapređenje sigurnosti i kvaliteta usluga zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu

U organizaciji Agencije za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite RS (ASKVA), i Instituta za javno zdravstvo RS, u Banja Lukci 12.10. održana je radionica sa učešćem predstavnika akreditacijskih agencija iz regiona, koje je za cilj imala analizu stanja, i razmjenu iskustava u oblasti uvođenja standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu.

Projekat u okviru kojeg je održana radionica, dio je istraživanja koje provodi Alijansa za istraživanje zdravstvene prakse i sistema (Alliance for Healthcare Policy and Systems Research), s naslova sporazuma o saradnji sa Svjetskom zdravstvenom organizacijom (World Health Organization).

Ispred Agencije za kvalitet i akreditaciju u

zdravstvu u FBiH (AKAZ), a u društvu predstavnika odabranih privatnih zdravstvenih ustanova iz Sarajeva i Tuzle, na skupu je učestvovala, i prezentirala stanje stvari u FBiH, g.-da Melka Mercvajler, Viši stručni saradnik za poslove edukacije.

Organizator radionice se može pohvaliti odličnom izvedbom, i odzivom svih pozvanih aktera iz regiona: Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Republici Makedoniji; Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi u Republici Hrvatskoj; Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova u Republici Srbiji; te Društva za kvalitet i bezbjednost zdravstvene zaštite i Farmaceutske komore Crne Gore.

## Završena vanjska ocjena timova porodične medicine iz doma zdravlja teočak

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), dr Zlatko Šantić i dr Malik Vodopić, u svrhu certifikacije, obavili su vanjsku ocjenu četiri tima porodične medicine Doma zdravlja Teočak.

Po dolasku ocjenjivača, održan je uvodni sastanak gdje je dogovoren način, i dinamika rada. Direktor ustanove, dr. Hajrudin Haračić, tom prilikom, poželio je dobrodošlicu ocjenjivačima, a svima uključenima - uspješan rad.



Na sastanku su, pored direktora, bili prisutni i predstavnici timova porodične medicine, kao i koordinator kvaliteta, g.-đa Fatima Đedović. AKAZ-ovi ocjenjivači izložili su prisutnima osnovne informacije u vezi samog postupka vanjske ocjene, i nakon toga se pristupilo tehničkom i stručnom dijelu rada.

## 21 Polaznik uspješno okončao specijalnu obuku za vanjske ocjenjivače

Nakon dva dana intenzivne specijalne obuke za ocjenjivače vanjske provjere kvaliteta, 11. i 12.10., koja je obavljena u prostorijama Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), 21 kandidat pristupio je izradi testa i dostigao postotak uspješnosti neophodan za dobivanje sertifikata.



Direktor AKAZ-a, menovače verifikacijsku komisiju koja će provjeriti odgovarajuću dokumentaciju i ispunjenje formalnih uslova, kako bi kandidati zvanično mogli biti upisani na listu vanjskih ocjenjivača.

Prvi angažmani mogu uslijediti već u najskorije vrijeme, ovisno o potrebama i zahtjevima u narednim vanjskim ocjenama zdravstvenih ustanova. Naime, za svaki pojedinačni odabir tima ocjenjivača, zadužena je tročlana komisija koju imenuje direktor AKAZ-a. Komisije ima zadatak da: „...na osnovu teritorijalnog kriterija, profesionalnog, etničkog i spolnog sastava, kao i frekventnosti prilikom prethodnih angažmana...“, direktoru uputi prijedlog adekvatnih osoba koje će biti pozvane na pripremni sastanak, i odabrane u tim.

Doc. Dr. Ahmed Novo: „Čestitam svim polaznicima obuke i izražavam zadovoljstvo stalnim porastom interesa među zdravstvenim radnicima u pogledu nastojanja da unaprede lična znanja iz oblasti sigurnosti i kvaliteta, kao i željom da budu profesionalno angažovani kao naši vanjski saradnici. Pool vanjskih ocjenjivača, izuzetno je važna stavka u radu AKAZ-a i traži stalno obnavljanje - kako personalno, tako i u vidu divergentnosti u profe-



sionalnom sastavu. Svaka vanjska ocjena je specifikum za sebe i zahtijeva odabir upravo onih osoba koje će formirati odgovarajući tim i obaviti posao na najbolji način. Pri tom, mora biti ispunjen zahtjev nepristrasnosti, odsustva sukoba interesa”.

## Akaz na 34.-toj međunarodnoj konferenciji ISQua-e Londonu

Međunarodna konferencija ISQua-e (International Society for Quality in Healthcare), održana u periodu od 01. do 04.10., u glavnom gradu Velike Britanije, okupila je učesnike iz svih krajeva svijeta kako bi razmijenili najbitnije informacije iz područje sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu te saznali o općem stanju, najznačajnijim savremenim tendencijama i problemima, i na poslijetku razmijenili znanja i vlastita iskustva stečena u radu.

Doc. Dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), predstavljao je našu zemlju te imao čast, i odgovornost, da se obrati odabranim predstavnicima i organizatorima konferencije u vrlo restriktivnoj pripremnoj fazi, prvog dana održavanja konferencije. Tom prilikom docent Novo izlagao je na temu: „Poboljšanje sigurnosti zdravstvenih usluga u timovima porodične medicine u FBiH i KS”, i u svojoj prezentaciji je govorio o predanosti, ozbiljnosti i stručnosti domaćih profesionalaca koji se bave pitanjima kvaliteta u zdravstvu. Pri tom,

radi se o svima koji su uključeni u rad - kako u okrilju AKAZ-a, bilo kao zaposlenici, saradnici i radne grupe konsultativnog tipa, tako i unutar zdravstvenih ustanova - u funkciji voditelja, koordinatora te svih koji se sistemski zauzimaju za promoviranje kvaliteta.

Izvrсна organizacija, tehnički i tehnološki noviteti koji pomažu učesnicima praćenje raznovrsnog programa, znatno su utjecali na uspjeh konferencije na čijim marginama je bilo mnoštvo prilika za sastanke i profesionalnu razmjenu.

## Radionica: „Perspektive akreditacije i razmjena kadrova u regionu“

U Beogradu je 31.10.2017. u Klubu poslanika na Dedinju, održana radionica: „Perspektive akreditacije i razmjena kadrova u regionu”, u organizaciji Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS). Ispred AKAZ-a na radionici je učestvovao doc. dr. Ahmed Novo dok su ostali učesnici bili direktori i predstavnici drugih agencija za akreditaciju iz regiona: Bosne i Hercegovine (AKAZ i ASKVA), Hrvatske, Makedonije i domaćina Srbije. Na ovom skupu dogovoreni su i naredni koraci i zajedničke akcije ovih agencija. Poslije radionice održan je svečana dodjela sertifikata sa koktelom za novih 99 vanjskih ocjenjivača AZUS-a uz prisustvo predstavnika Ministarstva zdravlja Republike Srbije, predavača koji su učestvovali u edukaciji novih ocjenjivača i mnogih gostiju.







# novembar

## Pozitivni propisi odlična osnova za saradnju sa organima lokalne samouprave; načelnici općina su resursna osnova za obostrano ispunjenje zakonske obaveze praćenja stanja sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama

Misija Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), iskazana je u jasnoj zadaći koju nam određuje federalni zakonodavac - predstavljajući volju naroda, i stav stručne javnosti, pretočen u pravne norme kojima AKAZ dobiva nalog za „...**uvođenje i podizanje sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama**...“ , odnosno za - ocjenu ispunjenja standarda sigurnosti i kvaliteta u postupcima sertifikacije i akreditacije. Također, naš je zadatak da integralno tumačimo vlastite obaveze u odnosu na druge nositelje i aktere u javnom prostoru, a to je aktivnost koja traži razumijevanje cijelog legislativnog korpusa unutar kojeg smo dužni naći pravne osnove za saradnju, i implementaciju vlastitih obaveza.

Zakoni koji reguliraju oblast zdravstva, pri tom, nisu jedini izvor niti naših obaveza ni naših prava. Odnosno, ispravan stav o ovom pitanju ogleda se u zahtjevu iscrpne analize zakonodavnih akata iz svih oblasti javnog života - u smislu proaktivnog odnosa naspram drugih sektora.

Jedan od zakona koji nema supstrat unutar zdravstva a ipak predstavlja važan osnov za rad AKAZ-a, je **Zakon o principima lokalne samouprave u FBiH** koji, između ostalog, predstavnicima lokalnih vlasti stavlja u obavezu: „...**ocjenjivanje rada ustanova i kvaliteta usluga u djelatnosti zdravstva**...“. Upravo na taj način, otvoren je pravni okvir za direktnu saradnju između AKAZ-a i predstavnika lokalne samou-

prave. Naravno, ta saradnja je tripartitne prirode obzirom na ekonomsko-finansijske aspekte i mogućnosti direktnog zaključivanja ugovora i sporazuma to jest, potrebu da zdravstvene ustanove budu uključene kao beneficijar i direktni izvršilac dogovorenih i preuzetih obaveza. Ipak, nije zanemariv iter zakona da dvije strane iznađu najbolja rješenja za uvođenje i ocjenu stanja ispunjenja standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama na teritoriji pojedinih općina. I upravo zakoni koji regulišu rad općina i AKAZ-a, respektivno, uklapaju se jedan u drugi perfektno, tako da gdje odredba prvog zakona završava, odredba drugog zakona nastavlja. Agencija je rješenje općinskim vlastima da ostvare zakonski zahtjev angažmanom zakonom propisanog ocjenjivača i kompetentnog stručnog tijela koje raspolaže svim adekvatnim alatima neophodnim za ovaj posao.

Iz ovakve formulacije problema, proizašao je cirkularni dopis koji AKAZ redovno upućuje svim načelnicima općina, stavljajući se na raspolaganje za svaki vid saradnje i aktivnosti unutar plana koji treba razraditi za prostor cijele Federacije Bosne i Hercegovine.

Doc. Dr. Ahmed Novo: „Želim, prije svih, pozvati naše koordinatore iz svih zdravstvenih ustanova, da inventivno pristupe upravnim strukturama unutar tih ustanova i pobude i njih, da od lokalnih vlasti zahtijevaju blisku saradnju sa našom agencijom u cilju što bo-

*ljeg ispunjenja naših zajedničkih obavaza a u korist svih pacijenata i zdravstvenih osiguranih. U dopisu koji šaljem, expressis verbis je navedena odredba koja daje osnov za pozitivni pritisak na putu uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta. Siguran sam da će i koordinatori, i menadžmenti, a i lokalni dužnosnici, prihvatiti ponudu AKAZ-a da saradujemo, jer se zakonodavac doista potrudio da nam kroz pozitivne propise u FBiH obezbijedi odličnu osnovu i okvir za direktnu saradnju sa načelnicima općina.“*

Saradnja, kao način razmišljanja, duboko je ukorijenjena u sva ljudska bića i kada dođe do socijalnih pomaka, otklona i trauma sa kojima se suoče neke zajednice, ova prirodna tendencija koja ljude čini otvorenim, humanim bićima – spremnim da pomažu jedni drugima, donekle se gubi, povlači u nutrinu i, zaodjenuta strahom, čeka novu priliku.

U našoj nedavnoj (ali i davnoj) prošlosti i historiji, prolazili smo kroz niz potresa i sudara sa raznim nedaćama, a najgore su bile – ratne. Ipak, naša priroda je vrlo otporna pa se čim prije vraćamo spontanom odnosu saradnje i uzajemne pomoći i razmjene.

Istifucionalni život, prostor je još skloniji saradnji a profesionalci, naročito zdravstveni, predstavljaju avangardu u tom pogledu i stupaju u formalne ali i neformalne odnose stručne razmjene bez krzmanja i vrlo spremno.

AKAZ se, od osnivanja do danas, može uzeti za materijalnu potvrdu ovog navoda.

Naime, gotovo da nema ni jedne vladine i/ili nevladine organizacije koja se bavi zdravstvenim problematikama a da nije, na neki način, bila u kontaktu sa nama i, vrlo često, ostvarila saradnju.

Strane i domaće organizacije i udruženja nalaze partnera u AKAZ-u za implementaciju vlastitih agendalnih zadataka; UN-ove organizacije i agencije te domaća udruženja imaju najbolju mogućnost dometa do svih federalnih zdravstvenih ustanova putem AKAZ-ove mreže saradnika, a ostvarenje projektnih zadataka mogu postići koristeći mandat AKAZ-a.

Treba naglasiti da saradnja nije limitirana granicama naše države već naprotiv - AKAZ spada među one svjetle primjere domaće stvarnosti koji aktivno učestvuju u regionalnim, evropskim i svjetskim tokovima, trudeći se da smogne finansijske snage za adekvatno prezentiranje domaćih dostignuća i svih zdravstvenih profesionalaca ■

## Sastanak sa ravnateljicom Hrvatske AAZ Agencije za kvalitet, i ponovljena svesrdna kolegijalna podrška i naglašena važnost procesa akreditacije

Doc.Dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), posjetio je kolege iz Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi Republike Hrvatske (AAZ), i obavio razgovor sa ravnateljicom, g.-đom Ninom Bončić Mijatović. Tema i povod susreta bile su problematike tretirane na nedavnoj regionalnoj radionici u Beogradu, kojom prilikom su učesnici, predstavnici agencija iz regije, razmatrali načine i oblike konkretizacije saradnje i međusobne pomoći.

Na sastanku, Doc. Dr. Novo je ponovo istakao važnost jačanja svake pojedine strukture na nacionalnom planu, kako bi se olakšano postigla razmjena kvalitetnih rješenja i specifičnih paralenih prednosti, kao i formirale operativne grupacije koje mogu tematski obrađivati projektne zadatke u cijelom regionu. S tim u vezi, docent Novo je rekao: „*Snaga i visok profesionalni nivo izvedbi svake pojedine agencije u regionu, važni su faktori kada je u pitanju stabilan razvoj zdravstva u državama u kojima one operišu. Također, jake agencije su i garant unapređenja pojedinih*



*profesija, profesionalnih udruga, i službi koje se tiču zdravstva, a poglavito novih medicinskih tehnolgija i tehnoloških postignuća u medicini, i srodnim naukama.*

*Postupak akreditacije zdravstvenih ustanova; sistem unapređenja kvaliteta; sertifikacija i pitanja sigurnosti u pružanju usluga u zdravstvu; egzaktno metodologije, i pristupi mjerenjima i evaluacijama rada itd... sve su to konkretni izrazi napretka zdravstva postignuti i potvrđeni na svjetskom planu. Zato, moramo dati vlastiti obol pokretu i kulturi kvaliteta te stimulisati na svaki način lokalne faktore i nositelje da se uključuju i pomažu ovom, neupitnom i neizbježnom, trendu.“*

## Pripreme aktivnosti za narednu fazu projekta mentalnog zdravlja u BiH

Druga faza Projekta mentalnog zdravlja u BiH (PMZ), ističe u februaru 2018. godine. Ovaj Projekat koji implementira Asocijacija XY, podržava Vlada Švisarske, a provodi se u u saradnji sa Ministarstvom civilnih poslova BiH, Federalnim ministarstvom zdravstva, Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite RS, te Odjelom za zdravstvo Distrikta Brčko. Obzirom na primicanje predviđenog roka za okončanje prethodnih aktivnosti, pokrenut je proces planiranja naredne, četvorogodišnje faze projekta.

Kako bi odgovorili na zahtjeve donatora, 08. i 09. novembra tekuće godine, predstavnici pojedinih CMZ-a, kliničkih centara, i agencija za akreditaciju iz oba entiteta BiH, okupili su se na radionici u Vitezu, posvećenoj unapređenju kvaliteta u oblasti zaštite mentalnog zdravlja, sa namjerom predstavljenja aktuelnih aktivnosti, i planiranja novih.

Predstavljene su aktivnosti na planu poboljšanja saradnje primarne i sekundarne zdravstvene zaštite iz oblasti mentalnog zdravlja.

Pri tome, zaključeno je da su od posebnog značaja: procedure i alati vezani za procjenu rizika; edukacija osoblja; put pacijenata kroz sistem; iskustvo pacijenta; te prikupljanje indikatora pertinentnih za ovu oblast.

Ovom prilikom je urađen i upitnik koji će biti upućen bolnicama i centrima za mentalno zdravlje, a koji će dati jasan uvid u trenutno stanje u svrhu planiranja navedenih aktivnosti.



## Jačanje upravljanja uslugama u oblasti javnog zdravlja u zdravstvenoj mreži jugoistočne Evrope (SEEHM) – dijalog o politici

Zemlje članice evropskog regiona Svjetske zdravstvene organizacije (SZO) pokazuju obnovljeno interesovanje za organizaciju i finansiranje usluga i kadrovsko jačanje u oblasti javnog zdravlja. Službe u oblasti javnog zdravlja suočene su sa mnogobrojnim izazovima, uključujući sve veći teret hroničnih oboljenja, rekurentnih zaraznih bolesti i nerijetko težak finansijski i organizacioni kontekst. S tim u vezi, 15. novembra 2017. godine, u Banja Luci je organizovan skup - dijalog o politici, za zemlje SEEHM-a kojem su domaćini bili nosioci ovlaštenja u zdravstvu u Bosni i Hercegovini (Ministarsvo civilnih poslova BiH, Ministarstvo zdravstva u FBiH, Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske kao i Odjeljenje za zdravstvo Distrikta Brčko BiH).



Ispred Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), skupu je prisustvovala g.-đa Melka Mercvajler, prof.

Skup koji je održan u formi dijaloga o politici, podržao je projekat „Jačanje i unapređivanje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u Bosni i Hercegovini (BiH)“.

Cilj dijaloga o politici, ovom prilikom, bio je: bolje upoznavanje sa različitim pristupima i divergentnim modelima koji se implementiraju sa ciljem organizovanja i finansiranja usluga u oblasti javnog zdravlja; ispitivanje određenih napora koji su načinjeni u izabranim zemljama u jugoistočnoj Evropi radi jačanja organizacije i finansiranja usluga u oblasti javnog zdravlja; sagledavanje izazova i politika koji se tiču stvaranja snažnih kadrova u oblasti javnog zdravlja; razmatranje postojećih mehanizama za mjerenje i unapređenje kvaliteta usluga u oblasti javnog zdravlja.

Od posebne koristi je razmjenjena iskustava predstavnika javnog zdravstva iz evropskih zemalja, kao i načini primjene tih iskustava u Bosni i Hercegovini.

Učešće u dijalogu su uzeli i međunarodni saradnici iz Slovenije, Poljske, Moldavije, Hrvatske, Srbije, zatim predstavnici Regionalnog ureda SZO za Evropu, Evropske opservatorije za zdravstvene sisteme i politike.

U okviru dijaloga, pažnja je bila posvećena i „Mjerenju i uvođenju kvaliteta usluga javnog zdravlja u Evropi“, s posebnim osvrtom na rezultate studije Opservatorije Svjetske zdravstvene organizacije.

Bilo je govora o obezbjeđivanju i dimenzijama kvaliteta, standardima i smjernicama kvaliteta, akreditaciji i licenciranju te mjerenju kvaliteta.

## Program dodatne obuke (PAT) u Domu zdravlja Zenica

Doc.dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je u prostoru Doma zdravlja Zenica, 07.11.2017. održao predavanje za doktore i medicinske sestre u okviru Programa dodatne obuke (PAT). Tema predavanja je bila „Kvalitet, sigurnost i akreditacija u porodičnoj medicini“, a s ciljem realizacije PAT obuke i nastavne jedinice 4.



Da bi bio djelotvoran, PAT mora osigurati ne samo nastavni plan i program koji će obuhvatati savremeno znanje i relevantne kliničke vještine, već i nove radne procedure koje doprinose praksi porodične medicine. Predavanju je prisustvovalo ukupno 43 ljekara i medicinskih sestara/tehničara iz Ze-Do, Srednjobosanskog i Sarajevskog kantona te Republike Srpske.

## Ljekar - Poziv bez radnog vremena

Dr. Merima Kruščica, nakon obuke pomogla unesrećenima u prometnoj nezgodi.



Lice koje je moguće uočiti na desnoj strani fotografije je lice je doktorice Merime Kruščice, polaznice obuke PAT u Zenici, koja je na povratku kući, u mjestu Jehovica kod Kiseljaka, spremno priskočila u pomoć putnicima zarobljenim u vozilu koje se, koji trenutak ranije, u udesu, preokrenulo na krov. Ovaj dramatični događaj bio je povod za izvještavanje medijskim kućama a, nama u AKAZ-u, prilika je za javnu pohvalu i nekoliko

riječi o „pozivu koji nema radno vrijeme“.

Nije prvi, a zasigurno ni posljednji put, da smo svjedoci činjenice da ljekari, ali i općenito svi zdravstveni radnici, pristupaju svojim bližnjima u času nevolje i potrebe, bez obzira na okolnosti, mjesto i vrijeme.

Biti ljekar znači imati zaposlenje sa radnim vremenom, ali poziv - bez radnog vremena. Dr. Merima Kruščica potvrđuje ovo pravilo još jednom na vrlo lijep, human i nadasve profesionalan način.

Čestitamo!

## Dodijeljeno 23 certifikacije i 8 akreditacija, usvojeni inkluzivni standardi za osobe sa invaliditetom

Na svojoj prvoj redovnoj sjednici održanoj, 11.2017. godine, a nakon konstituiranja, novi, privremeni Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, je donio više odluka o izdavanju rješenja o certifikaciji apoteka, timova porodične/obiteljske medicine te o akreditaciji centara za mentalno zdravlje.

Certifikat su dobile apoteke i ogranci iz lanca PZU Apoteka Delfin i PZU Apoteka AL-hana i timovi porodične/obiteljske medicine domova zdravlja JU DZ Teočak i JU DZ Gradačac. Također, u sklopu projektnih aktivnosti „Projekta mentalno zdravlje u BiH“, AKAZ je izvršio vanjsku ocjenu centara za mentalno zdravlje u osam domova zdravlja: CMZ Bihać, CMZ Gračanica, CMZ Novi Grad, CMZ Srebrenik, CMZ Tuzla, CMZ Vitez, CMZ Vogošća, CMZ Zenica, kojima je Komisija za akreditaciju centara za mentalno zdravlje predložila dodjelu akreditacije, a Upravni odbor potvrdio prijedlog i rješenjima potvrdio akreditacije.

Na istoj sjednici, privremeni Upravni odbora razmotrio je, i u skladu sa utvrđenim prioritetima na koje je data saglasnost Federalnog ministarstva zdravstva, usvojio Inkluzivne standarde za osobe sa invaliditetom (ISOSI). To su prvi standardi koji su namijenjeni uspostavljanju višeg nivoa kvaliteta pristupačnosti zdravstvenih institucija – bolnica – i pružanja cjelovitih usluga u odnosu na pacijente koji su osobe s invaliditetom.

Agencija očekuje da će zdravstvene institucije pokazati spremnost za prihvatanje standarda kako bi se što prije počelo sa stvaranjem konkretnih uslova za potpunu inkluziju osoba s invaliditetom u zdravstvu.

## U novembru AKAZ dogovorio certifikaciju 32 tima porodične/obiteljske medicine

U Agenciji za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) u toku su brojne aktivnosti kako bi planirane zadatke za ovu godinu priveli kraju.

Pored brojnih aktivnosti koje se odnose na Projekat Svjetske zdravstvene organizacije u BiH, u novembru/studenom ove godine planirane su vanjske ocjene u domovima zdravlja Gradačac, Kalesija i Kladanj. U protekloj godini pomenuti domovi zdravlja su se kroz facilitaciju, pomoć AKAZ-ovih facilitatora, pripremali za vanjsku ocjenu u nastojanju da svoje svakodnevne aktivnosti prilagode zahtjevima AKAZ-ovi standarda i kriterija.



Do kraja godine očekuje se i aplikacija domova zdravlja koji su završili sa facilitacijom u ovoj godini i trenutno rade zadnje pripreme prije prijave za vanjsku ocjenu. To su domovi zdravlja Tešanj, Maglaj, Zavod za bolesti ovisnosti u ZE-DO kantonu.

Imajući u vidu dosadašnje zalaganje uposlenih i jaku podršku menadžmenta, kao i izvještaje AKAZ-ovih facilitatora, vjerujemo da će pomenute zdravstvene ustanove uskoro biti uvrštene na AKAZ-ovu listu certificiranih/akreditiranih zdravstvenih ustanova, i tako doprinijeti poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga u Federaciji Bosne i Hercegovine.

## Započinje postupak pilotiranja inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom u O.B. „Prim. Dr. Abdulah nakaš“, Sarajevo

Inkluzivni standardi za osobe s invaliditetom (ISOSI), kompilirani na bazi user friendly načela olakšanog i adaptibilnog pristupa zdravstvenim ustanovama - kao građevinskim, fizičkim objektima - dijelovima integriranog sistema zdravstvene zaštite, te zdravstvenim

uslugama na svim nivoima zdravstvene zaštite, odnosno prevazilaženju komunikacijskih prepreka koje onemogućavaju identičan tretman svih korisnika-pacijenata, pa tako i ispunjenje propisanih prava za osobe s invaliditetom, predstavljaju civilizacijski optimum etičkih principa koje je potrebno ispoštovati u zajednici.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), već je ranije uspostavila čvrstu vezu i odnos sa grupacijom MyRight, i voditeljicom g.-đom Natašom Maros, te učestvovala u projektima koji su za predmet imali problematike vezane za olakšan pristup zdravstvenim ustanovama, i zdravstvenim uslugama, kao i informacijama i uopće informiranju, za osobe sa invaliditetom. Ova saradnja našla je svoj izraz u setu standarda (ISOSI), koji trebaju obezbijediti inkluziju – uključenje, osoba s invaliditetom, u sistem zdravstvene zaštite.

Za tu priliku, direktor AKAZ-a Doc. Dr. Ahmed Novo, i direktor OBS, Prim. dr. Zlatko Kravić, dogovorili su zajedničku pres-konferenciju, kako bi javnosti putem sredstava informiranja, pojasnili neke aspekte pilotiranja standarda, kao i osnovne razloge i namjere koje predstavljaju supstrat standarda. Obezbijediti jednakost, ravnopravnost i poštivanje prava svih pacijenata, bez obzira na sve razlike individualne prirode, moto je i ideja vodilja implementacije standarda.

## Izlaganje direktora AKAZ-a na međunarodnoj konferenciji u Astani (Kazahstan)

Tema konferencije: „Kvalitet zdravstvenih usluga, sigurnost pacijenata i akreditacija“  
Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), Doc. Dr. Ahmed

Novo, odazvao se pozivu organizatora za učešće na međunarodnoj konferenciji koja se održava u glavnom gradu Kazahstana - Astani, 16. i 17. novembra 2017. godine.

Organizator konferencije, Ministarstvo zdravstva Republike Kazahstan, iskazalo je odnos naspram teme konferencije „Kvalitet zdravstvenih usluga, sigurnost pacijenata i akreditacija“, kao i učesnika - stručnjaka iz područja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu, posebnim stepenom interesa i ozbiljnosti angažujući svoje najviše dužnosnike na pozicije predsjedavajućeg konferencije, i moderatora.

Naime, konferenciju je otvorio sam ministar zdravstva, g. Y. A. Birtanov, a zatim prepustio predsjedanje g.-đi L. M. Aktayevoy, zamjenici ministra, i A. T. Aiypkhanova, Generalnoj direktorici Republičkog centra za razvoj zdravlja pri Ministarstvu zdravstva Republike Kazahstan, koje su ujedno i moderirale ovaj reprezentativni skup. Na prvom danu konferencije, neki od pozvanih stručnjaka iz ove domene dobili su priliku da se obrate učesnicima i iznesu iskustva iz svojih zemalja koja se tiču određenih tematika koje se razmatraju na konferenciji.

Doc.Dr. Ahmed Novo, jedan je od devet stranih izlagača koji je obradio temu pod naslovom: „Sistem akreditacije u Bosni i Hercegovini“, te upoznao prisutne sa načinom rada u polju sistema unapređenja kvaliteta, i sigurnosti zdravstvenih usluga u našoj zemlji, osvrćući se na specifičnosti političkog uređenja, teritorija, načina finansiranja nositelja i aktera, ali i stručnih okvira koji se tiču akreditacije zdravstvenih ustanova.

AKAZ se zahvaljuje svim prijateljima agencije na podršci i adekvatnoj pomoći u naporima da se omogući naše prisustvo na ovom, i sličnim stručnim zbivanjima u regionu i drugim lokacijama van Bosne i Hercegovine.





Odličan način ulaganja u zdravstvo, i na lokalnom i na federalnom nivou, mogu ostvariti organizacije u privatnom vlasništvu kao i sportska i druga udruženja građana odvajajući namjenski sredstva koja AKAZ može iskoristiti za programske ciljeve s naslova mandata.

Različiti izvori finansiranja nisu samo pla-uzibilno zakonsko rješenje nego su, isto-vremeno, garant agilnog djelovanja orga-nizacija sa javnim ovlaštenjima i podsticaj njihovom, donekle poduzetničkom duhu i načinu rada. Naravno da se odnos priliva sredstava mora dobro uravnotežiti kako te i takve organizacije ne bi postale isključivo ekonomski orijentirane stavljajući u drugi plan pitanje javne koristi zbog koje su, u krajnoj liniji, i osnovane. Isto tako, biti previše pod krilom državne, budžetske finansij-ske ugodnosti, odmah otvara plan ovisnosti o političkim „sponzorima“, i stavlja u pitanje samo načelo neovisnosti i imparcijal-nosti koje mora biti apsolutno ispoštovano ako zajednica želi imati povjerenje u uprav-ne organe i organizacije.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdrav-stvu u FBiH (AKAZ), konstantno traži rav-notežu između ova dva načina namicanja sredstava. Mora se reći da dio koji dolazi od osnivača nije dovoljan da agencija poslu-je u punom obimu. To nije novost, nije nihi mimo intencije osnivača da upravo kombi-niranim načinom prihođenja, donekle izrazi tržišno načelo i omogući svim involviranim u sistemsko uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvo i pojedinačne zdrav-stvene ustanove, da sami, prema vlastitim mogućnostima, odlukama i ambicijama, odabiru svoj put i svoju dinamiku.

**Biti u vezi sa AKAZ-om kao pokrovitelj, znači biti pokrovitelj zdravlja, zdravstva i kvaliteta.**

**Postati pokrovitelj AKAZ-a znači označiti sebe kao osvješten, moderan tržišni subjekt ili organizaciju.**

**Trajano pokroviteljstvo AKAZ-a – uvršta-vanje AKAZ u budžet općine i/ili državne ustanove, govori o obziljnosti u odnosu na vlastite sugrađane.**

**Kvalitet i sigurnost zdravstva trajne su kate-gorije koje traže konstantnost. Uključivanje u ovaj tok, nikada nije zakašnjelo, uvijek je dobrodošlo i uvijek daje rezultat! ■**

## Konferencija o sestrinstvu kojom se obilježava kraj prve faze projekta jačanje sestrinstva u BiH

Predstavnica Agencije za kvalitet i akredita-ciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), Doc. Dr. Vera Kerleta, prisustvovala je na konferenciji koju je organizovalo udruženje ProSes – Projekat jačanja sestrinstva u Bosni i Hercegovini, te učestvovala, u svojstvu paneliste, na okruglom stolu gdje su tretirane teme: „Uskla-đivanje ponude sa potražnjom za medicin-skim sestrama/tehničarima; Da li razvijamo

prave vještine?; Da li možemo obučiti dovo-ljan broj kvalificiranih medicinskih sestara/tehničara?“.

Dvodnevna Konferencija u Banja Luci, prilika je organizatorima i implementacijskim akte-rima da izvrše pregled rada i analizu posti-gnuća na kraju prve faze Projekta jačanja sestrinstva u BiH.

Učesnici iz oba entiteta i Brčko Distrikta, zdravstveni radnici i predstavnici organa vla-sti, imali su također mogućnost upoznati se i sa nekim bitnim, općim pitanjima u vezi se-strinstva te strukovnim problematikama koje je potrebno sistemski rješavati kako bi se obez-bijedila adekvatna pozicija svim zdravstve-nim djelatnicima koji se bave ovim važnim medicinskim poslom.

Skup je odlično osmišljen i proveden, a orga-nizator je obezbijedio prisustvo ključnih no-sitelja i istaknutih stručnjaka koji su učestvo-vali kao moderatori, ko-moderatori, panelisti i uvodničari.



## Ministar zdravstva u FBiH Doc. Dr. Vjekoslav Mandić primio direktora akaz-a Doc. Dr. Ahmeda Novu na radni sastanak u povodu dana kvaliteta 2017.

Ministar zdravstva u Federaciji Bosni i Hercegovini, Doc. Dr. Vjekoslav Mandić, primio je Doc. Dr. Ahmeda Novu, koji ga je posjetio u pratnji g.-de Melke Mercvajler, prof., na radni sastanak na kojem je predviđeno uručenje poziva ministru za predstojeću manifestaciju Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2017. Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), docent Novo, obavijestio je ministra o toku priprema i programskim zadacima pomenutog godišnjeg stručnog skupa, te izrazio želju, i iskazao molbu ministru da posjeti skup i obrati se učesnicima u svojstvu inauguratora.



Obzirom na očekivanu posjetu iz svih federalnih zdravstvenih ustanova kao i iz sestrinskih agencija iz zemalja regiona, te uglednih stručnjaka i predstavnika stranih organizacija u BiH kao i stranih gostiju koji će učestvovati u programu, Doc. Novo je rekao: „Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH, i ove, 2017. godine, biće jedna od važnijih manifestacija i prilika za okupljanje zdravstvenih radnika iz federacije. I prethodnih godina, posjeta Danima kvaliteta uvjerila nas je u neophodnost organizovanja i održavanja ovog stručnog skupa i dala nam potvrdu vlastitog rada kao i mogućnost da upriličimo dodjelu priznanja zaslužnim pojedincima koji su u protekloj godini postigli rezultate vrijedne za isticanje. Unatoč brojnim obavezama ministra Mandića, ipak iskazujem nadu da će biti prilike da nas ove godine, barem nakratko, posjeti i obrati se učesnicima.“ Nakon sastanka sa ministrinom, posjeta ministarstvu bila je prilika i za susret sa nekim

od djelatnika koji će učestvovati na Danima kvaliteta kao predavači, uvodničari i učesnici u panel raspravama. Direktor AKAZ-a razgovarao je tako, sa g.-dom Snježanom Bodnarić, Sekretarom ministarstva, kao i g.-dinom dr. Goranom Čerkezom i g.-dom dr. Vildanom Doder, i sa njima potvrdio neke detalje u vezi Programa Dana kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2017.

## Vanjska ocjena 13 timova porodične/obiteljske medicine u Domu zdravlja Kalesija

Ova zdravstvena ustanova iz Tuzlanskog Kantona još jednom pokazuje da postoji razlika u dinamici i tendencijama prihvata i unapređenja sistema kvaliteta i sigurnosti, odnosno da u različitim okruženjima postoji viši stepen receptivnosti. To znači da nam, kao zajednici, predstoji važan napor na planu izjednačavanja u oblasti standardizacije općenito, kako bi svi pacijenti i osiguranici na cijeloj teritoriji federacije bili čim prije u potpunosti izjednačeni u pravima i zdravstvenoj zaštiti.

Dom zdravlja Kalesija, sa direktorom Dr. Muhamedom Osmanovićem, prošao je period facilitiranja koji je, u prošloj i ovoj godini, bio realiziran kroz sedamnaest posjeta AKAZ-ovog facilitatora Halida Mahmutbegovića. Upravo ova prethodna faza rezultira današnjom vanjskom ocjenom koju na terenu, na sedam lokacija - koje su mjesto rada za 13 timova obavljaju: Dr. Malik Vodopić, Dženita Hodžić, Jasmin Kunovac, Mediha Zulić, Samira Omić, Zineta Mulaosmanović i Dr. Enes Šaćić, kao vođa tima vanjskih ocjenivača.

## Uručeni certifikati timovima porodične medicine u DZ Vareš

Na prigodnoj svečanosti koja je organizovana povodom dodjela certifikata timovima porodične medicine iz DZ Vareš. Melka Mercvajler, prof. ispred AKAZ-a čestitala je certificiranim timovima DZ Vareš, vodstvu ustanove kao i koordinatoru kvaliteta i uručila je zaslužena priznanja. Prisutnima se obratio i direktor DZ Vareš, dr. Fikret Operta i ovom prilikom zahvalio uposlenicima ove zdravstvene ustanove na predanom radu u procesu uspostavljanja standarda sigurnosti i evidentnom poboljšanju sigurnosti i kvaliteta. Također je istakao i veliko zadovoljstvo pacijenata. Ovoj svečanosti, pored usposlenika ove

zdravstvene ustanove, prisustvovao je predstavnik Općine Vareš kao i članovi upravnog odbora doma zdravlja.



## AKAZ započeo edukaciju timova porodične medicine u domu zdravlja žepče

AKAZ Agencija u decembru 2017. godine, započela je sa edukacijom zdravstvenih djelatnika, timova porodične medicine iz Doma zdravlja Žepče. Edukacija se održavala u Domu zdravlja Žepče.

Tokom uvodnog izlaganja Melke Mercvajler, prof., koja je prisutne upozнала o historijatu, funkcijama i aktivnostima AKAZ-a, programu edukacije i obuke zdravstvenih profesionalaca istaknula je da je primarna zdravstvena zaštita fundamentalna za visokokvalitetni zdravstveni sistem i za osiguranje i povjerenje javnosti, jer predstavlja mjesto prvog kontakta korisnika sa zdravstvenom službom i s tim u vezi neophodno joj je posvetiti posebnu pažnju.

U nastavku, doc.mr.ph. Vera Kerleta je upozнала prisutne o standardima sigurnosti, kao ključnom faktoru kvaliteta u svakoj zdravstvenoj ustanovi. Standard sigurnosti je izjava očekivanja o optimalno sigurnoj praksi koju zdravstvena ustanova može i mora ostvariti. Također, prisutni učesnici edukacije su upoznati i sa samoocjenom - čemu služi i na koji način je treba uraditi.

Na koncu, treba istaći da Dom zdravlja Žepče započinje sa facilitacijom početkom naredne godine.



# Mikrofilozofija kvaliteta

„Potest semper melior“



Na pitanje „Šta je supstrat filozofije kvaliteta?“, moguće je odgovarati tražeći dno i talog razloga koji potiču ljude da pokušavaju uređivati sebe, i sve oko sebe trudeći se da dostignu perfekciju. Drugim riječima, stalni *iter*, nastojanje uzdizanja - kao što su to filosofi već rekli, vjerovatno je urođena karakteristika ljudi da dostignu božansko. Zanemarujući za trenutak umišljenost pukih stvorenja, shvatit ćemo ovo nastojanje koje proizlazi iz intelekta, koji je jedino karakteristika ljudi i koji, obzirom da nema granicu, slobodno strijemi na više.

Upravo ta intelektualna sloboda, u nama stvara svijest da: „... uvijek može bolje!...“. Ova postavka je srž prirode kvaliteta. Čitav svemir, sa svim što je u njemu... sve što je na zemlji oko nas, sve je u potpunoj zavisnosti, ravnoteži i neupitnosti. Sve - osim čovjeka. Samo čovjek, upravo zbog intelekta, izlazi iz okvira zadatosti i vlastitom mogućnošću odluke i odabira - mijenja svijet oko sebe. Tim činom, preuzima na sebe i odgovornost rezultata

svog izbora i rezultata vlastitog djelovanja. Jednostavno - životinje, na primjer, žive potpuno spontano, sa primordijalnim znanjima o vlatitim potrebama i, tako, neometane intelektom, žive u skladu sa svime oko sebe. (Primijetimo na trenutak da samo kućni ljubimci imaju problem gojaznosti, depresije itd... obzirom na suživot sa čovjekom - direktnim uzročnikom posvemašnjeg „uređenja“ života ovih stvorenja.) Čovjek, s druge strane, mora promišljati i osmišljati svaku oblast svoje egzistencije i težiti poboljšanju.

**Poboljšanje znači: postavka - proba - analiza - revidiranje - postavka; i tako kružno - naprijed. Ili, još preciznije - ne kružno, već spiralno.** Dakle, uzimajući u obzir dimenziju vremena, stalni napredak tiče se novih (trebalo bi - boljih) postavki koje se zacrtavaju u buduće vrijeme e kako bi predstavljale novu stepenicu s koje se ponovo otvara krug unapređenja prethodnog rješenja. Ovaj ciklus predstavlja istovremeno poboljšanje kvaliteta pojedinog rješenja. Naime, kvalitet

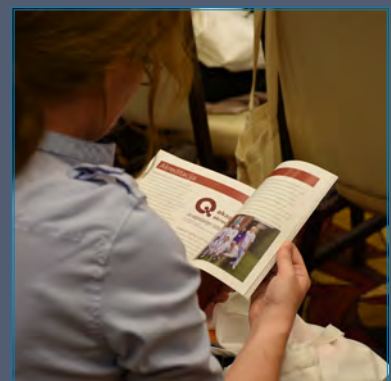
ili kakvoća, unatoč uvriježanoj percepciji izvrsnosti, u svojoj osnovi je doista bilo koji skup karakteristika neke stvari i/ili pojave. Specifična upotreba termina „kvalitet“ - kao epiteteta posebnosti, tek je odskora takva. Originalno, kakvoća je vrijednosna ocjena i onoga što uopće nije kvlalitetno - u onom smislu riječi koji redovno upotrebljavamo. I ono što je potpuno ne-kvalitetno (i opet u skladu sa načinom kako danas koristimo ovaj termin), ima svoj kvalitet - to jest - kakvoću.

Ipak, ako se vratimo u granice u kojima kvalitet znači ono što je „dobro“, počet ćemo razumijevati i historijski kontekst u kojem smo kao intelektualna zajednica izrasli do nivoa na kojem se pojavila uvjetovanost kvalitativne ocjene. Odnosno, težnje da samo ono što prolazi test smislenosti, upotrebljivosti, efikasnosti, ekonomičnosti, efektnosti itd, itd, bude smatrano - kvalitetnim, i kvalitetom - po sebi.

U tom i takvom historijskom kontekstu, svijest o kvalitetu postaje dominantno opredjeljenje. Svako ko želi dobro - želi kvalitet. Prihvatajući ovu povijesnu transformaciju, ne samo kao leksičku, već i suštinsku promjenu i - krajnji rezultat, možemo razumjeti trend i tendencije modernog doba u okviru kojih se kvalitet postavlja kao *sine qua non* za svaku pojedinu sferu ljudske djelatnosti. Na taj način, svijest prerasta u potrebu.

Potreba kvaliteta, ili potreba za kvalitetom jeste realna i, manje-više opravdana potreba operisanja sa jedinicama i/ili sistemima za koje postoji intrinzična kvalitativna odrednica koja je na neki način provjerena i potvrđena. Ponekad se radi i o samo iskustvenoj potvrdi nekog autoriteta koji ne mora biti institucionalnog karaktera. Postoji sklonost da prihvatimo karakterizaciju određene stvari kao „kvalitetne“ već i samim iskustvom određene osobe koju, lično, smatramo kompetentnom, ili barem pouzdanom. Ipak, institucionalna provjera koja podrazumijeva mjeriteljstvo izvršeno vjerodostojnom metodom i alatima, u današnje vrijeme predstavlja uobičajeni način prihvatanja kvalitativne ocjene.

**Upravo zato, potreba kvaliteta biva izražena eksplicitno ali i implicitno u svakom pojedinom odnosu sa realnim okruženjem i testirana kako bi se, konstantno i kontinuirano, postizalo - više!**



Glavni urednik:  
 Urednik i autor koncepta:  
 Foto:  
 DTP:  
 Izdavač:

Ahmed Novo  
 Azur Pašić  
 Almir Panjeta, Edin Zuko i Arhiva AKAZ-a  
 Ljubomir Kravec  
 AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH