



Finalni izvještaj vanjskog ocjenjivača nakon vanjskog pregleda centra za mentalno zdravlje

Naziv CMZ-a:	
Ime i prezime vanjskog ocjenjivača:	
Datum vanjske ocjene:	

1. IZVRŠNI SAŽETAK
Menadžment
Osoblje CMZ-a ima odgovarajuće kvalifikacije i stručno se usavršava. Tim nepotpun, čine ga četiri profesionalca. Pruža koordinirane usluge korisnicima s obzirom na svoje mogućnosti. Sarađuju sa relevantnim organizacijama. Saradnja sa DZ, porodičnom medicinom, CSR, obrazovnim sektorom, nevladinim sektorom zadovoljavajuća. Imaju potpisane protokole saradnje.
Usluge CMZ-a
Usluge CMZ su prilagođene potrebama lokalne zajednice. Pruža usluge promocije, prevencije mentalnog zdravlja, resocijalizacije i rehabilitacije kroz individualni i grupni rad. Osoblje CMZ-a poštiva prava postojećih legislativa u oblasti mentalnog zdravlja. Podstiče pacijente, članove njihovih porodica u uključivanje planiranja, implementacije i evaulacije usluga.
Evidencije
S obzirom da je informacioni sistem u DZ uveden 2011.godine. CMZ je kroz informacioni sistem povezan sa svim službama u DZ, kao i Kantonalnom bolnicom. Elektonski karton, registri i ostala evidencija se vodi elektronski. Elektronski karton nije pregledan. Zanemareno vođenje podataka u pisanoj forimi koji se ne mogu voditi kroz informacioni sistem, kao npr. ispunjavanje obrazaca koji su propisani Zakonom, potpis pacijenta za informativni pristanak na tretman u CMZ... Za zaštitu informacionog sistema preuzete mjere antivirusne zaštite.
Kvalitet i sigurnost
DZ ima formiranu Komisiju za kvalitet. Koordinatorica za kvalitet je prisustvovala vanjskoj ocjeni. CMZ prikuplja kvantitativne podatke (indikatore), ali nisu radili kliničku reviziju.
Fizički faktori
Osoblje CMZ radi u prostorijama koji zadovoljavaju arhitektonske, građevinske, radne i sigurnosne kriterije. Oprema je odgovarajuća. Direktor DZ navodi da će u skoroj budućnosti prostorno proširiti CMZ sa još jednom pripadajućom zgradom.



2. POHVALE

Tokom vanjske ocjene menadžment kao i Komisija za kvalitet je bila kooperativna, otvorena, voljna za suradnju, zainteresovana i motivisan za akreditaciju CMZ-a.

Koordinatorica ispred Komisije za kvalitet tokom vanjke procjene je bila prisutna cijelo vrijeme, te se ponudila za pomoć CMZ za izradu protokola, procedura i strategija koje su nedostajale ovom ocjenom.

U cilju dobre koordinacije imaju protokole sa svim relevantnim organizacijama (sa DZ, timovima porodične medicine, hitnom medicinskom pomoći, službom zdravstvene zaštite predškolske djece, CSR, osnovnim školama, srednjim školama, policijom, mnogim nevladinim organizacijama (Udruženjem oboljelih od karcinoma, Udruženje Roma..)

Izradili su nove procedure, koje nisu predviđene standardima (3.19, 3.23, 5.7, 5.10, 5.13, 5.14, 5.16, 9.9, 10.3)

Imaju informacioni sistem preko kojeg su povezani sa svim službama u DZ, kao i sa Kantonalnom bolnicom. Imaju zaposlenu osoba koja održava sistem i koja je uvijek na raspolaganju zaposlenom osoblju.

Na vidnim mjestima u čekaonici i na oglasnoj ploči su ispisane crtice iz bilježaka psihologa i izreke tako da pacijenti mogu da ih čitaju dok čekaju na pregled.

**3. NALAZI**

Standard/kriterij	Nalaz vanjskog ocjenjivača	Ocjena ¹	Namjera ustanove za ispunjenje kriterija ²
1.2	Tim CMZ je nepotpun. Čine ga četiri člana: neuropsihijatar, dipl.med sestra, psiholog i med. tehničar. S tim da dipl. med. sestra je ujedno i glavna sestra DZ. Nedostaje socijalni radnik, okupacini terapeut, jedan medicinski tehničar. Uvidom u certifikate osoblje je prošlo edukacije iz neuropsihijatrije i mentalnog zdravlja u zajednici i zloupotrebe psihoaktivnih supstanci.	1	Direktor DZ ima namjeru da u novoj sistematizaciji (do polovine decembra 2015.god) planira zapošljavanje socijalnog radnika i okupacionog terapeuta. Također, namjerava dipl. med. sestru razriješiti dužnosti glavne sestre.
1.7	Uvidom u zapisnike i evidenciju prisustva, CMZ odražava multidisciplinarni pristup planiranju, implementaciji i evaluaciji zaštite mentalnog zdravlja unutar CMZ. Nemaju pisani registar za timski tretman pacijenta.	1	Nakon datih sugestija planiraju uraditi pisane registre za timski tretman pacijenta.
1.8	CMZ nema još uvijek strateški plan.	0	Planiraju uraditi strateški plan uz podršku i pomoć komisije i koordinatora za kvalitet JUDZ
2.9	Kroz razgovor sa osobljem - upoznati sa radom lokalne bolnice koja tretira psihijatrijske bolesnike. Ne postoji protokol o saradnji, nema zapisnika sa sastanaka sa bolnicom. Preko informatičkog sistema DZ je povezan sa Kantonalnom bolnicom, gdje mogu imati uvid u specijalistički nalaz i otpusna pisma.	1	Nakon datih sugestija planiraju uraditi protokol o saradnji sa bonicom, kao i dogovarati način suradnje.

¹ Ocjena mora biti navedena samo u slučaju ako kriterij nije potpuno ispunjen (1 - djelimično ispunjen, 0 – neispunjen).

² Namjera mora biti navedena samo u slučaju ako kriterij nije potpuno ispunjen (1 - djelimično ispunjen, 0 – neispunjen).



3.4	CMZ nema strateški plan	0	Planiraju uraditi strateški plan uz podršku i pomoć komisije i koordinatora za kvalitet JUDZ
3.11	CMZ posjeduje proceduru o zakazivanju pregleda i izmjeni/otkazivanju zakazanog pregleda. Pregledi se mogu zakazati putem e-maila, i internetske stranice. Ne posjeduju evidenciju telefonskih poziva nakon koji su dogovorili pregled ili obavili konsultaciju.	1	Nakon sugestija planiraju uvesti evidentiranje telefonskih poziva ne samo zakazivanja termina, nego i konsultacija sa pacijentima i drugim suradničkim organizacijama.
3.17, 3.18	- CMZ ima proceduru o slučaju pristanka/odbijanja tretmana u CMZ. Osoblje opisuje način postupka u slučaju da pacijent odbije medicinski tretman. Ne upotrebljava se obrazac 1 iz Službenih novina FBiH, br 53/01 - CMZ ima proceduru o prisilnim i dobrovoljnim hospitalizacijama. Ne popunjava se obrazac u slučaju prisilnih hospitalizacija.	1	Nakon sugestija, imaju namjeru ispunjavanja obrazaca koji su predviđeni Zakonom, kao i prilagati ih u karton CMZ koji će između ostalog biti u pisanoj formi.
3.21	Opservacijom prostora osigurana je vizuelna privatnost pacijenta, auditivna nesto maje. Anketa pokazuje da je 62% pacijenata potvrdilo adekvatnu privatnost.	1	Imaju namjeru podnijeti zahtjev menadžmentu za postavljanje bolje izolacije zidova.
5.1	CMZ nema pisanu proceduru za sistem prvog kontakta. Prate dolazak pacijenata na zakaz pregled, kroz indikator.	1	Planiraju u skorije vrijeme uraditi proceduru za sistem prvog kontakta uz podršku i pomoć komisije i koordinatora za kvalitet JUDZ



5.2	Uvidom u medicnksu dokumentaciju, prvi kontakt pacijenta sa CMZ-om je neobuhvatan. Ne sadrži socijalnu anamnezu, porodičnu anamnezu, pacijentove ovisnosti. U medicinskoj dokumantaciji/kartonu ne postoji obrazac za informativni pristanak na tretman.	1	Nakon sugestija, imaju namjeru ispunjavati obrazac za pisani pristanak pacijenta na tretman.
5.8	Osooblje CMZ-a nema sve revizije predviđene ovim kriterijem.	1	
7.1	CMZ vodi knjigu samo naručenih pacijenata u pisanoj formi. Psiholog vodi svoj protokol rada.	1	Nakon sugestija imaju namjeru uvesti jedinstven protokol svih pacijenata upućenih/neupućenih koji se jave u CMZ.
7.2, 7.4, 7.6	<p>-Medicinski karton je u elektronskoj formi, gdje se može naći pisani nalaz psihijatra, nalaz psihologa i somatska obrada pacijenat iz TOM-a, specijaistički nalaz ili optpusno pismo iz Kantonalne bolnice. Otvoren medicinski karoton u pisanoj formi je nepotpun i nije redovno vođen. Ne postoje kopije nalaza. Ne postoji popunjen i potpisan informativni pristanak. Ne postoji zabilješka psihijatra o procjeni spososbnsti pacijenta da da svoj pristanak na predložen tretman.</p> <p>-U elektronsom kartonu u sklopu nalaza su napisane prepruke za dalji tretman. U pisanom ni elektronskom kartonu nema multidisciplinarni plan zaštite.</p> <p>-U elektronskom i pisanom kartonu se ne evidentiraju relavantni socio-ekonomski podaci. Nekih od ovih podataka mogu se naći u sklopu psihološkog nalaza</p>	1	Nakon sugestije namjeravaju otvarati kartone u pisanoj formi koji će se redovno vodititi te imati sve podatke predviđene ovim kriterijema.



8.2, 8.4, 8.9	<ul style="list-style-type: none">- CMZ nema strategiju poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, kao i godišnji akcioni plan unapređea kvaliteta i sigurnosti.- CMZ nema proceduru za provođenje kliničke revizije. Prikuplja potrebne podatke po ovom kriteriju. Nemaju ni jednu urađenu kliničku reviziju po ovom kriteriju.- CMZ ne posjeduje Strategiju upravljanaj rizikom. Ima proceduru provođenje mjera liječenja o ovisnosti o alkoholu, drogama i počiniteljima nasilja.	1	Planiraju uz pomoć komisije za kvalitet DZ uraditi Strategiju i akcioni plan poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, Strategiju upravljanja rizikom CMZ-a, kao proceduru za provođenje kliičkih revizija.
---------------	---	---	---



4. PREPORUKE

Standard/kriterij	Preporuke za određene aktivnosti ³
1.2.	Menadžmentu data preporuka za dopunjavanje tima potrebnim kadrom, kao i opterećenost dipl, sestre obavezama.
1.7	Timu data preporuka otvaranja registra za timski tretman pacijenata radi planiranja, raelizacije i evaluacije potrebih usluga.
2.9	Timu data sugestija za važnost potpisaivanja protokola saradnje sa Kantonalnom bolnicom, kao i dogovora suradnje radi boljeg praćenja pacijenata u lokalnoj zajednici nakon hospitalizacije i smanjivanjem stope ponovne hospitalizacije.
3.11	Data preporuka vođenja evidencije telefonskih poziva ne samo zakazivanja termina, nego i konsultacija sa pacijentima i drugim suradničkim organizacijama.
3.17, 3.18, 5.18, 7.2, 7.4, 7.6	Timu data sugestija za otvaranjem kartona u pisanoj formi koji će se redovno voditi i koji će imati: opšte podatke o pacijentu, broj telefona, socijalno- ekonomske prilike, kopija nalaza psihijatra i psihologa, sestrinski list, pacijentove ovisnosti, somatku procjenu, procjena psihijatra da pacijent da informativni pristanak na tretman, saglasnost pacijenta za liječenje u CMZ, sporednk efekti lijeka, upućivanje u bolnicu.

³ Ovo su preporuke ocjenjivača na temelju kojih centar za mentalno zdravlje može da poduzme određene aktivnosti.