



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

STANDARDI OPĆENITO

Doc.dr.ph. Vera Kerleta

AKAZ



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Standard je:

- Dogovoreni način kako nešto raditi
- Dogovorena mjera, norma ili model (za komparativne studije)
- Dogovoreni nivo kvaliteta ili dostignuća





Standard je:

- Mjerljiv
- Ostvariv
- Predstavlja najbolju praksu
- Nije dvosmislen



Standardi se rade prema:

- nacionalnoj legislativi
- internacionalnim propisima
- stručnoj literaturi
- preporukama iz prakse





Principi razvoja i revizije standarda

Razvoj i revizija akreditacijskih i sertifikacijskih standarda zasniva se na pet ISQua principa:

- **1. princip** - Standardi **doprinose poboljšanju kvaliteta** i uspješnosti u zdravstvenim institucijama i širem sistemu zdravstvene zaštite;
- **2. princip** - Standardi su **fokusirani na klijenta**, podržavaju menadžment i infrastrukturu date institucije;
- **3. princip** - **Sadržaj standarda je sveobuhvatan** i odražava odabrane dimenzije kvaliteta;
- **4. princip** - Standardi se **planiraju, formuliraju i ocjenjuju** kroz utvrđeni proces;
- **5. princip** - Standardi omogućavaju konzistentno **mjerjenje**.





Proces razvoja i revizije standarda

- Izrada prvog (I) nacrt standarda u AKAZ-u prema ISQua-inim principima;
- Slanje I nacrt na sugestije:
 - Članovima radne grupe,
 - Udruženjima pacijenata,
 - Strukovnim komorama i udruženjima.
- Korekcije nacrt u AKAZ-u prema sugestijama i uvezivanje kriterija sa zahtjevima nacionalne legislative i međunarodne literature - II nacrt;



Proces razvoja i revizije standarda je kontinuiran proces

- Objava II nacrta na web-u www.akaz.ba te poziv na dostavu komentara i sugestija:
 - Ministarstvima zdravstva,
 - Zavodima za javno zdravstvo i zdravstveno osiguranje,
 - I svim zainteresovanim.
- Obrada prema sugestijama;
- Izrada finalne verzije;
- Usvajanje na Upravnom odboru AKAZ-a;
- Javna objava na web-stranici AKAZ-a.



Standardi

- Standardi za sve nivoe zdravstvene zaštite:
 - Specifično su definisani i javno objavljeni
 - Aktuelna verzija je bitna
 - Nisu ZAKOVANI u vremenu
 - Sugestije za poboljšanje Standarda su poželjne i dobrodošle.

Standardi se rade prema:

- nacionalnoj legislativi;
- internacionalnim propisima;
- stručnoj literaturi;
- preporukama iz prakse.



Standardi

No.	Standardi	Akreditacija	Sertifikacija
1a.	Dom zdravlja	ver. 2017.	ver. 2017.
1b.	Timovi porodične medicine	ver. 2014.	ver. 2014.
1c.	Centri za mentalno zdravlje	ver. 2016.	ver. 2016.
1d.	Apoteke	ver. 2017.	ver. 2017.
2a.	Bolnice	ver. 2010.	/
2b.	Transplantacijska medicina	/	ver. 2014.
2c.	Bolnice - prijatelji beba	ver. 2014.	/
3a.	Standardi naklonjeni mladima	ver. 2009.	/
3b.	Drop-in centri	ver. 2018.	/
3c.	DPST centri	ver. 2014.	/
3d.	Centri za rani rast i razvoj	ver. 2014.	/
4.	Kantonalni zavodi za javno zdravstvo	ver. 2016.	ver. 2016.
5.	Zavod za transfuziju FBiH	ver. 2017.	ver. 2017.
6.	Poliklinike	ver. 2017.	ver. 2017.



Standardi

Akreditirani standardi:

- primarna zdravstvena zaštita
 - Domovi zdravlja
 - Timovi porodične medicine
 - Apoteke
 - Centri za mentalno zdravlje.



Poznavanje formata standarda (1/3)

Standardi za CMZ



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

ID	Kriterij	Indikator ispunjenosti kriterija	Vanjska ocjena
<i>Osnovni aranžmani za evaluaciju izvedbe i kontinuirano poboljšanje kvaliteta</i>			
8.1	Osoblje CMZ ima dužnost i odgovornost da evaluira vlastiti rad i kontinuirano poboljšava kvalitet svojih usluga	.1 CMZ u tu svrhu imenuje koordinatora kvaliteta i komisiju za ocjenu kvaliteta usluga.	Ocjenjivači će provjeriti da li je CMZ ispunio zakonsku obavezu da imenuje koordinatora kvaliteta i komisiju koja se bavi pitanjima kvaliteta, sigurnosti i shodima tretmana.



Poznavanje formata standarda (2/3) Standardi za bolnice

Standard 1: Vrijednosti, misija i očekivanja

Bolnica jasno navodi vrijednosti za koje se zalaže, misiju (svoju ulogu i svrhu), uloge vodstva i težnje koje treba ostvariti u skladu sa nacionalnim politikama i prioritetima.

Vrijednosti organizacije

1.1 Bolnica ima dokument koji je dostupan javnosti i u kojem izražava svoje vrijednosti, misiju i viziju.

Uputstvo: Dokument može sadržavati samo misiju bolnice, ali mora biti javan, najbolje na oglasnoj ploči ili web sajtu ako ga bolnica ima.

1.2 U stvaranju dokumenta koji sadrži vrijednosti, misiju i viziju, učestvuju i predstavnici osnivača i predstavnici pacijenata/korisnika usluga bolnice.

Poznavanje formata standarda (3/3)

BFHI standardi

Korak 7 – Boravak novorođenčeta sa majkom				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
7.1	Porodilište praktikuje da majka i novorođenče budu smješteni u istoj sobi ili u istom krevetu.	Rooming-in (engl.) podrazumijeva smještaj majke i novorođenčeta u istoj sobi, dok je bedding-in (engl.) smještaj majke i novorođenčeta u istom krevetu.		BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4 Zakon o sestrinstvu i porodiljstvu, „SN FBiH“ br. 43/13, čl. 12 Smjernice za zdravu ishranu djece uzrasta do tri godine (Vlada FBiH, septembar 2013. godine)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu	Reference
7.1.1	Majke i novorođenčad se odmah nakon porođaja smještaju u istu sobu ili krevet.	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	<ul style="list-style-type: none"> - Posmatranje odjela: bar 80% novorođenčadi je skupa sa majkama. - Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje. 	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4
7.1.2	Majke i novorođenčad ostaju 24h skupa, u istoj sobi ili krevetu, nakon porođaja <u>bez razdvajanja</u> .	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	<ul style="list-style-type: none"> - Posmatranje odjela: bar 80% novorođenčadi je skupa sa majkama. - Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje. 	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4
7.1.3	Majke koje su se porodile u totalnoj anesteziji borave u istoj prostoriji (rooming-in) sa novorođenčadi čim su u stanju da odgovore na potrebe novorođenčeta.		<ul style="list-style-type: none"> - Posmatranje odjela: bar 50% majki koje su se porodile u totalnoj anesteziji to potvrđuju. 	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4



Standardi

- Nove verzije Standarda sigurnosti i kvaliteta
- Inkorporirani certifikacijski sa akreditacijskim standardima/kriterijima
- Ugrađeni indikatori



Sertifikacijski standardi/kriteriji

● Certifikacijski standard

je optimalni standard sigurnosti kojim se obezbjeđuju:

- siguran sistem rada,
- sigurno radno okruženje,
- odgovarajuće procedure i protokoli tokom pružanja zdravstvenih usluga pacijentima i drugim korisnicima,
- odnose se i na sigurnost osoblja.

Certifikacija ili sistem bezbjedonosnih standarda je obaveza AKAZ-a i zdravstvenih ustanova u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ broj 46/10



Akreditacijski standardi/kriteriji

- Akreditacijski kriterij

je optimalni kriterij kvaliteta koji se odnosi na pružanje zdravstvenih usluga:

- sastavni dio seta standarda za apoteke sa sertifikacijskim kriterijima
- može se ispunjavati bez sertifikacije
- može se implementirati u jednom “koraku” sa sertifikacijom



Indikatori

● Indikatori

<p>3.2.3</p> <p>I</p>	<p>Broj vraćenih recepata u apoteku od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja.</p>	<p>Indikator se računa za period proteklih 12 mjeseci, od januara do decembra prethodne godine, i u martu tekuće godine se dostavlja AKAZ-u.</p> <p>Indikator se računa tako što se u brojniku nalazi ukupan broj recepata koji su vraćeni u apoteku od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja, a u nazivniku ukupan broj recepata koji su otišli prema Zavodu i množi se sa 100% da bi se dobio postotak.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u izračun indikatora za period od godinu dana. - Uvid u izvještaj poslan AKAZ-u 	<p><i>Metode poboljšanja kvaliteta zasnovane na zdravstvenoj zaštiti davalaca usluga, AKAZ 2008</i></p>
-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------



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

Razvoj standarda



- AKAZ-ov staff
- Koautori, saradnici na razvoju
- Ustanove
- Udruženja pacijenata
 - Udruženje gluhih KS,
 - Udruženje slijepih KS,
 - Život s Down sindromom,
 - MyRight - Empowers people with disabilities





● Korištena legislativa:

- Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10)
- Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05)
- Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10)
- Zakon o apotekarskoj djelatnosti („SN FBiH“, br. 40/10)
- Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina („SN BiH“, 1998)
- Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13)
- Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, broj 43/13)
- Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“, broj 37/12)
- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05)
- Zakon o lijekovima („SG BiH“, broj 58/08)



● Korištena legislativa (podzakonski akti)

- Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ, juli 2014.
- Pravilnik o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere („SN FBiH“, broj 95/13)
- Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom („SN FBiH broj 77/08)
- Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima za sprečavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica s umanjnim tjelesnim mogućnostima („SN FBiH“, broj 109/09)
- Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“, broj 26/12)
- Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji Bosne i Hercegovine 2012 – 2020, Vlada FBiH 2011.
- Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u FBiH (2012 – 2020), Vlada FBiH 2012.
- Strategija za unapređenje seksualnog i reproduktivnog zdravlja i prava u Federaciji Bosne i Hercegovine (2010 – 2019), Vlada FBiH 2010



Internacionalne reference

- National Clinical Guideline Centre. Hypertension-The clinical management of primary hypertension in adult, 2011
- American Diabetes Association-Standards of Medical Care in Diabetes 2013. Diabetes Care 2013; 36(1):11-66
- International Diabetes Federation, Global Guideline for Type 2 Diabetes 2012
- American Cancer Society, American Society for Colposcopy and Cervical Pathology, and American Society for Clinical Pathology Screening Guidelines for the Prevention and Early Detection of Cervical Cancer. Am J Clin Pathol 2012; 137:516-542
- NCCN Guidelines Breast Cancer Screening and Diagnosis 2013
- ESC guidelines on the management of the stable coronary artery disease. The Task Force on the management of stable coronary artery disease of the European Society of Cardiology. Eur Heart J 2013; 34(38): 2949-3003
- Mancia G, Fagard R, Narkiewicz, et al. 2013 ESH/ESC guidelines on the management of the stable coronary artery disease. The Task Force on the management of stable coronary artery disease of the European Society of Cardiology. Eur Heart J 2013; 34: 2159-2219
- Akcioni plan za sprovedbu Strategije za borbu protiv korupcije (2009.-2014.)
- Confronting Corruption: The Elements of a National Integrity System; TI Source Book 2000



Standardi

- Standardi posjeduju:
 - Sadržaj standarda
 - Format standarda



- Standardi posjeduju:

- **Sadržaj standarda**

- podjela na **poglavlja**
 - svako poglavlje se dijeli na **standarde**
 - svaki standard ima pripadajuće **kriterije**
 - kriteriji precizno pojašnjavaju zahtjeve koje postavlja standard
- Format standarda



- Poglavlja se dijele na standarde
- Standard:
 - Općenita izjava
 - Ima dva broja:
 - I broj - broj poglavlja u kojem se nalaze
 - II broj – redni broj standarda u istom poglavlju
 - Ima jedan ili više kriterija koji:
 - Detaljnije definišu standard
 - Imaju 3 broja (prva 2 kao standard pod kojim se nalaze i treći broj je redni broj kriterija pod istim standardom)



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Standardi posjeduju:

- Sadržaj standarda

- **Format standarda**

- podjela u **4 ili 5 kolona**

- **Broj** standarda/kriterija

- **Izjava** standarda/kriterija

- **Objašnjenje** standarda/kriterija

- **Dokazi** za ispunjenje kriterija

- **Pravni osnov** standarda/kriterija



4. Tim porodične/obiteljske medicine

Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
4.1	Usluge zdravstvene zaštite pruža tim porodične/obiteljske medicine.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine sačinjavaju najmanje jedan doktor medicine i jedna medicinska sestra/tehničar.	Liječnik je specijalista obiteljske medicine ili doktor medicine sa završenom dodatnom edukacijom iz obiteljske medicine, a medicinska sestra/tehničar ima također završenu edukaciju iz obiteljske medicine.	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u dokumentaciju 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34., 55., 87., st. 2., 3. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 19., 24. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 29.
4.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima patронаžnu/polivalentnu medicinsku sestru (sestru u zajednici).		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima 	
4.1.3 S	Članovi tima porodične/obiteljske medicine se međusobno poštuju i ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Intervju s pacijentima - Opservacija ocjenjivača 	Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2., 53. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 2.

Tumačenje dokaza

- Ispunjenje kriterija kroz **pregled dokaza** za navedeni kriterij
- Pregled dokaza se vrši na više načina:
 - Opservacija prostorija, opreme i radnih procesa
 - Uvid u konkretne materijale (npr. evidencije)
 - Intervjui sa osobljem, menadžmentom i pacijentima

Korak 7 – Boravak novorođenčeta sa majkom			
Standard	Izjava	Uputstvo	Reference
7.1	Porodilište praktikuje da majka i novorođenče budu smješteni u istoj sobi ili u istom krevetu.	<i>Rooming-in (engl.)</i> podrazumijeva smještaj majke i novorođenčeta u istoj sobi, dok je <i>bedding-in (engl.)</i> smještaj majke i novorođenčeta u istom krevetu.	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4 Zakon o sestrinstvu i porodiljstvu, „SN FBiH“ br. 43/13, čl. 12 Smjernice za zdravu ishranu djece uzrasta do tri godine (Vlada FBiH, septembar 2013. godine)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Reference
7.1.1	Majke i novorođenčad se odmah nakon porođaja smještaju u istu sobu ili krevet.	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4
7.1.2	Majke i novorođenčad ostaju 24h skupa, u istoj sobi ili krevetu, nakon porođaja <u>bez razdvajanja</u> .	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4
7.1.3	Majke koje su se porodile u totalnoj anesteziji borave u istoj prostoriji (<i>rooming-in</i>) sa novorođenčadi čim su u stanju da odgovore na potrebe novorođenčeta.		BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4

Dokazi za samoocjenu

- Posmatranje odjela: bar 80% novorođenčadi je skupa sa majkama.
- Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

STANDARDI OPĆENITO