



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Obuka osoblja za certifikaciju apoteka

**Melka Mercvajler, prof.**

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u  
Federaciji Bosne i Hercegovine  
*Sarajevo, 21.02.2019.*



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# AKAZ

**Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH** je glavni federalni centar za definiranje, mjerenje, praćenje i poboljšanje standarda kliničke prakse i menadžmenta usluga.

**URL:** [www.akaz.ba](http://www.akaz.ba)

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/akazbih/timeline>

**Youtube:**

<https://www.youtube.com/channel/UCGH-TaNzNFzpBnwmwlNOaF1w>



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

**CERTIFIKACIJA APOTEKA – OSNOVNA OBUKA**  
**AKAZ, 21.02.2019.**  
**(četvrtak),**  
**PROGRAM OBUKE**

08:15 - 08:30	<b>Registracija učesnika</b>
	<b>Pred-test učesnika</b>
08:30 - 09:00	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dobrodošlica</li><li>✓ Provjera znanja učesnika o certifikaciji prije obuke</li></ul>
	<b>Predavač: Melka Mercvajler, prof.</b>
09:00 - 09:45	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Osnovne informacije o Agenciji</li><li>✓ Akreditacija i certifikacija zdravstvenih Ustanova</li><li>✓ Dosadašnja iskustva</li></ul>
	<b>Predavač: doc.dr. Vera Kerleta-Tuzović</b>
09:45 - 11:00	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Certifikacijski-akreditacijski standardi za apoteke</li><li>✓ Indikatori za apoteke</li><li>✓ Protokol za certifikaciju apoteke</li></ul>
11:00 - 11:15	<b>Pauza za kafu</b>
	<b>Predavač: mr.ph. Bakir Omerbegović</b>
11:15 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Metodologija razvoja politika i procedura</li></ul>
12:00 - 12:45	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Vježba 1: Pisanje politika i procedura</li></ul>
12:45 - 13:15	<b>Pauza za ručak</b>
	<b>Predavač: mr.ph. Ernesa Škaljo</b>
13:15 - 14:15	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Samoocjena apoteke (dokazi za samoocjenu)</li><li>✓ Vježba 2 : procjene kriterija</li></ul>
14:15 - 14:30	<b>Pauza za kafu</b>
	<b>Predavač: mr.ph. Anela Galić</b>
14:30 - 16:15	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Teorija i praksa upravljanja rizikom</li><li>✓ Vježba 3 : procjene kriterija</li></ul>
	<b>Predavač: mr.ph. Vildana Drljević</b>
16:15 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Šta da radim kada se vratim u moju apoteku?</li></ul>
	<b>Post-test učesnika</b>
16:30 - 16:45	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Provjera znanja učesnika o certifikaciji poslije obuke</li></ul>
16:45 - 17:00	<b>Diskusija, evaluacija radionice, rezultati testa, dodjela certifikata</b>



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

# AKAZ

- Agencija je uspostavljena na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu (Službene novine Federacije BiH br. 59/05)
- Zakon je donešen od strane Parlamenta Federacije BiH na sjednici Zastupničkog doma od 13.04.2005. godine i na sjednici Doma naroda od 29.07.2005. godine.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu

(*“Službene novine Federacije BiH” 59/05, 52/11 i 6/17*)

## Cilj i svrha Zakona

- uređivanje sistema poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvenim ustanovama na teritoriji FBiH, sukladno međunarodnoj praksi;
- reguliranje postupka poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama;
- reguliranje postupka akreditacije u zdravstvu, uključujući i određivanje odgovornog federalnog tijela za ovu oblast (AKAZ).



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Struktura politike kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu FBiH (2003.)

## ● Razlozi za uvođenje politike

- *Osnovni principi i vrijednosti*
- *Izjava o politici*

## ● 17 Preporuka:

- *Politike, strategije i programi*
- *Legislativa*
- *Organizacija*
- *Uloge i odgovornosti: ministarstva*
- *Uloge i odgovornosti: AKAZ*
- *Uloge i odgovornosti: Javno zdravstvo*
- *Uloge i odgovornosti: ZZO*
- *Uloge i odgovornosti: komore i udruge*
- *Uloge i odgovornosti: škole*

*Uloge i odgovornosti: ustanove*

*Uloge i odgovornosti: osoblje*

*Uloge i odgovornosti: korisnici*

*Metodi za poboljšanje kvaliteta*

*Resursi za poboljšanje kvaliteta*

*Principi implementacije*

*Evaluacija implementacije*

*Istraživanje i razvoj*



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Zašto zemlje (politike) žele kvalitet?

- **Nesigurni** zdravstveni sistemi
- Neprihvatljive **varijacije** u praksi
- **Neefikasna** ili **neučinkovita** (prekomjerna, pogrešna ili nedovoljna) upotreba zdravstvenih tehnologija
- Zahtjevi za **učinkovitost** zaštite i pružanje kvalitetne zaštite za uloženi novac (**efikasnost**)
- **Gubici** uzrokovani lošim kvalitetom
- **Nezadovoljstvo** korisnika
- **Nejednak pristup** uslugama zdravstvene zaštite
- **Liste čekanja**
- **Troškovi za društvo** koje to sebi ne može priuštiti
- Promjene u načinu pružanja usluga zbog **progresna zdravstvenih tehnologija**



# Očekivanja pacijenata

U posljednje vrijeme očekivanja pacijenata snažno su porasla, brže od mogućnosti zdravstvenih ustanova da im udovolje.

## ● Očekivanja pacijenata danas:

- Brz pristup zdravstvenoj zaštiti
- Uključenost u slobodan izbor ljekara i zdravstvene ustanove
- Dobiti blagovremene, relevantne i potpune informacije
- Ostvariti odgovarajuću komunikacije s osobljem
- Dobiti savjete, podršku i poduku
- Dobiti uslugu standardnog kvaliteta
- Ostvariti kontinuiranu zaštitu
- Odgovarajući komfor
- Upoznavanje sa pravima pacijenata
- Upoznavanje sa prihvaćenim standardima zdravstvene zaštite
- Otvorenost i poštenje kada se pojavi neželjeni događaj





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

# Akreditacija: obavezna ili dobrovoljna?

ARGUMENTI ZA OBAVEZNOST	ARGUMENTI ZA DOBROVOLJNOST
Zakonska prisila jedino je sredstvo koje svi razumiju i u našim uslovima ne možemo se osloniti na visoku svijest i dobrovoljnost	Zakoni se ionako ne provode Široki raspon kvaliteta – od ispunjenosti minimalnih do optimalnih standarda - teško je regulisati zakonom Pravni propisi ne mogu propisati kvalitet
Ministarstvo zdravstva pravnim propisima sve više reguliše <b>materiju sigurnosti</b> , npr. Pravilnik o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija	Pravno regulisanje obaveznosti standarda <b>destimuliše kontinuirano poboljšanje kvaliteta</b> , jer kad se zadovolje administrativni zahtjevi, unutrašnja motivacija za održavanjem i poboljšanjem standarda značajno slabi (zadovoljavanje zakonodavca a manje rad na kvalitetu)
Vlada mora kontrolisati kvalitet zdravstvenih usluga (analogno zdravstvenoj inspekciji)	Zdravstvene ustanove i profesionalci ovo mogu doživjeti kao nedostatak povjerenja u svoj rad



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

# Zakoni i dokumenti koji regulišu kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite

- **Politika kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu u FBiH (Vlada FBiH 2003.)**
- **Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu (“SN FBiH”, br. 59/05, 52/11, 6/17)**
- **Drugi zakoni i dokumenti koji regulišu kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite:**
  - **Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, br. 46/10)**
  - **Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, br. 40/10)**
  - **Zakon o transplantaciji organa i tkiva u svrhu liječenja („SN FBiH“, br. 75/09)**
  - **Zakon o apotekarskoj djelatnosti („SN FBiH“, br. 40/10)**
  - **Izjave RG1 u projektu EU/WHO: Akreditacija i osiguranje kvaliteta:** Vrijednosti, ključni akteri, definicije i obim kvaliteta u zdravstvenoj zaštiti i **Izjava RG2:** Odnos između kvaliteta, sigurnosti, efikasnosti i finansiranja zdravstvene zaštite
  - **Metodološko uputstvo** za uspostavljanje, razvijanje i održavanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u apotekama u FBiH



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Zakon o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine Federacije BiH“, broj 46/10)

## Član 55.

- Zdravstvena ustanova može obavljati zdravstvenu djelatnost, ako ispunjava uslove propisane ovim zakonom, i to:
  - 1) ako ima zaposlene zdravstvene radnike odgovarajućeg stepena stručne spreme, sa položenim stručnim ispitom, licencom ...;
  - 2) ako ima dijagnostičku, terapijsku i drugu opremu za ....;
  - 3) ako ima odgovarajuće prostorije za prijem oboljelih, ....;
  - 4) ako ima odgovarajuće vrste i količine lijekova i medicinskih sredstava ...;
  - 5) **uspostavljen sistem bezbjednosnih standarda (sertifikacija) u zdravstvenim ustanovama;**
  - 6) uspostavljen sistem upravljanja medicinskim otpadom ....

AKAZ je dužan definisati sistem bezbjednosnih standarda u zdravstvenim ustanovama iz tačke 5) stava 1. ovog člana, te obavljati kontinuirano praćenje i procjenu bezbjednosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, što uključuje i izdavanje sertifikata o zadovoljenju standarda bezbjednosti.



# Zakon o apotekarskoj djelatnosti („SN Federacije BiH“, broj 40/10)

## Član 12.

- Apoteka zdravstvena ustanova može obavljati apotekarsku djelatnost, ako ispunjava uslove propisane ovim zakonom, i to:
  - 1) ako ima uposlene apotekarske radnike odgovarajućeg stepena stručne spreme, sa položenim stručnim ispitom, a za obavljanje određenih poslova i sa odgovarajućom specijalizacijom;
  - 2) ako ima odgovarajući prostor i opremu za obavljanje apotekarske djelatnosti;
  - 3) ako ima odgovarajuće vrste i količine lijekova i medicinskih sredstava koje su potrebne za kontinuirano pružanje apotekarske djelatnosti;
  - 4) **uspostavljen sistem bezbjednosnih standarda s ciljem zaštite pacijenata;**
  - 5) uspostavljen sistem upravljanja farmaceutskim otpadom u skladu sa važećim standardima, kao i posebnim propisima koji regulišu ovu oblast;
  - 6) zadovoljene geografske i demografske kriterije.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: AKAZ) je dužna definisati sistem bezbjednosnih standarda (**sertifikacija**) u apotekama kao zdravstvenim ustanovama iz tačke 4) stava 1. ovog člana, te obavljati kontinuirano praćenje i procjenu bezbjednosnih standarda u apotekama zdravstvenim ustanovama i apotekama.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Zakon o apotekarskoj djelatnosti („Službene novine Federacije BiH“, broj 40/10):

- **Član 12:** Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (u daljnjem tekstu: AKAZ) je dužna definisati sistem **sigurnosnih** standarda u apotekama kao zdravstvenim ustanovama iz tačke 4) stava 1. ovog člana, te obavljati kontinuirano praćenje i procjenu **sigurnosnih** standarda u apotekama zdravstvenih ustanova i apotekama u privatnoj praksi, što uključuje i izdavanje sertifikata o zadovoljenju standarda sigurnosti.
- **Član 57:** Pored nadzora iz stava 1. ovog člana, u apotekama se može sprovoditi **provjera kvaliteta i sigurnosti** apotekarskih usluga, u postupku akreditacije, od strane vanjskog tima ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta, saglasno **propisima o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu.**



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Izjave RG1 u projektu EU/WHO: Akreditacija i osiguranje kvaliteta

## ● Izjava RG1(2005.):

Vrijednosti, ključni akteri, definicije i obim kvaliteta u zdravstvenoj zaštiti

- **Prava** i jačanje uloge pacijenata
- **Sigurnost** i zaštita pacijenata, osoblja i zajednice
- Prepoznavanje i **uključivanje ključnih organizacija**
- **Transparentnost menadžmenta** i razmjena informacija
- Primjena **medicine zasnovane na dokazima**
- Uloga institucionalne i profesionalne **samoregulacije**
- **Smanjenje gubitaka** u radnoj snazi, opremi, potrošnom materijalu i novcu
- **Odgovornost** u cjelokupnom sistemu zdravstvene zaštite



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Izjave RG2 u projektu EU/WHO: Akreditacija i osiguranje kvaliteta

## ● Izjava RG2(2005.):

Odnos između kvaliteta, sigurnosti, efikasnosti i finansiranja zdravstvene zaštite

- Strateška kupovina zdravstvenih usluga
- Informacije i prava pacijenata
- Ugovaranje
- Metode plaćanja
- Performansa, kvalitet, indikatori i stimulacije
- Regulatorne aktivnosti (uloga agencija)
- Principi za usvajanje i preporuke za djelovanje



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

# Osnovne funkcije AKAZ-a

**Standardi:** Agencija je glavni federalni centar za razvoj **standarda**

**Klinički vodiči:** AKAZ je glavni federalni centar za razvoj kliničkih **vodiča**

**Pokazatelji:** AKAZ s drugim akterima razvija **indikatore** izvedbe

**Prikupljanje i analiza podataka:** AKAZ obrađuje podatke iz zdravstvenih ustanova i dostavlja ih akterima u zdravstvu radi **komparativnih analiza** (kvalitet, incidenti, vrijednost za novac...)

**Resursni centar:** AKAZ obezbjeđuje pristup odgovarajućim BP, stručnoj i “sivoj” **literaturi**, prikuplja **informacije** iz zemlje i razmjenjuje ih i poredi s informacijama iz drugih zemalja

**Edukacija i obuka:** AKAZ organizira **edukaciju i obuku** za zdravstvene i druge profesionalce





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# 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. 2014.	/
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.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Akreditacija standarda



- 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.

Welcome to ISQua | Login | Register | Contact Us

ISQua®

Select Language | [Social Media Icons]

Home | Who we are | Membership | Publications | Accreditation | Events | Registration | Education | Regions | Interest Groups

You are here: Home >> Accreditation >> Apply Now

Accreditation | Apply Now

What is the IAP? | Our Programmes | Benefits of the IAP | Reference Materials | Apply Now | ISQua Surveyors | IAP Governance

Please ensure that you have downloaded and reviewed the [Guidelines and Principles for the Development of Health and Social Care Standards](#).

If you are interested in having your Standards accredited by ISQua, please answer the below questions:

First Name	<input type="text"/>	Last Name	<input type="text"/>
E-Mail Address	<input type="text"/>	Organisation	<input type="text"/>
	<input type="text"/>		<input type="text"/>



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

## Akreditacijski standardi: osnovni principi

- Razvoj akreditacijskih standarda zasniva se na pet ISQua principa: **1. princip** - Standardi **doprinosu 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; i
- **5. princip** - Standardi omogućavaju konzistentno **mjerenje**.



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

# Akreditacija standarda

**Ahmed Novo**

**From:** Caitriona Curran <ccurran@isqua.org>  
**Sent:** petak, 27. oktobar 2017. 16:51  
**To:** anovo@akaz.ba  
**Cc:** Elaine O'Connor, Gillian Conway, Nicola McCauley-Conlan  
**Subject:** Survey Dates & Receipt  
**Attachments:** INV2017078REC.pdf

**Follow Up Flag:** Follow up  
**Flag Status:** Flagged

Dear Ahmed,

Thank you very much for the Access Fee that AKAZ has paid. Please see receipt attached.

I propose to offer you survey dates of **23<sup>rd</sup> April 2018 – 4<sup>th</sup> May 2018**. This would mean that the critical path for the overall process is as follows:

- Completed self-assessment tool, standards and supporting evidence due for technical review: **26<sup>th</sup> February 2018**
- Final self-assessment tool due: **26<sup>th</sup> March 2018**
- Survey: **23<sup>rd</sup> April 2018 – 4<sup>th</sup> May 2018**
- Report due to your organisation for factual accuracy review: **25<sup>th</sup> May 2018**

I would sincerely appreciate it if you could confirm your acceptance of the above. Please note that these dates are for guidance only and may change due to circumstances.

If you require any further information, please do not hesitate to contact me.

Kind Regards,

Caitriona

Caitriona Curran  
Regional Programme & Corporate Support Officer  
International Society for Quality in Health Care (ISQua)  
4th Floor, Huguenot House  
35-35 St Stephens Green  
Dublin  
D02 N163  
Ireland  
Ph: +353 1 6705750  
Extension Number : 203  
Direct Dial Number : 01-5688913

Web: [www.isqua.org](http://www.isqua.org)

**Our Vision**

*To be the Lead Enabler of Transformation in Health Care Quality and Safety Globally*

Welcome to ISQua | Login | Register | Contact Us

Select Language

Home Who we are Membership Publications Accreditation Events Education Regions Interest Groups

You are here: Home >> Accreditation >> Apply Now

Accreditation

What is the IAP?  
Our Programmes  
Benefits of the IAP  
Reference Materials  
**Apply Now**  
ISQua Surveyors  
IAP Governance  
IAP Awards

Apply Now

Please ensure that you have downloaded and reviewed the [Guidelines and Principles for the Development of Health and Social Care Standards](#)

If you are interested in having your Standards accredited by ISQua, please answer the below questions.

First Name  Last Name

E-Mail Address  Organisation

1. Do you have a planned approach to the development of standards?  
 Yes  No





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

## Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke/ljekarne

- Revizija standarda za apoteke (verzija 2017.):
  - Usaglašena nova legislativa,
  - Uvrštene sugestije profesionalaca.
- Inkorporirani:
  - Akreditacijski kriteriji (31)
  - Certifikacijski kriteriji (198) te
  - Indikatori za apoteke (5)





# Format standarda

ŠESTI DIO: TEHNIČKE SLUŽBE

Recepcija				
Standard	Izjava	Reference		
49	S pacijentima/korisnicima, posjetiocima zdravstvene ustanove i osobama koje telefonski pozivaju recepciju postupa se ljubazno, uslužno i efikasno.	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
49.1 A	Postoji aktuelni, dokumentirani operativni priručnik za recepciju koji je u skladu s poslovnim planom ustanove i strategijom poboljšanja kvaliteta.	<i>Operativni priručnik bi trebalo da sadrži broj telefona recepcije i osoblja s njihovim imenima, zaposlenog na telekomunikacijama, u toku redovnog radnog vremena, u toku 24 sata, raspored radnog vremena tokom sedmice (po danima) i tokom godine. Operativni priručnik može sadržavati i sve procedure redovnih dnevnih aktivnosti recepcije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 27, st. 1, tč. 3</i>
49.2 S	Glavna recepcija je na raspolaganju tokom cijelog radnog vremena.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 27, st. 1, tč. 3</i>
49.3 S	Nakon redovnog radnog vremena služba recepcije organizira dežurstva.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	



# Osnovne funkcije AKAZ-a

- Certifikacija zdravstvenih ustanova – uspostava sistema sigurnosti (optimalni standardi sigurnosti pružanja zdravstvenih usluga, zakonski obavezni standardi)
- Akreditacija zdravstvenih ustanova – uspostava sistema kvaliteta (optimalni standardi kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga, dobrovoljni standardi)





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Ključne razlike između inspekcije, sertifikacije i akreditacije

<b>Inspekcija</b>	<b>Sertifikacija</b>	<b>Akreditacija</b>
Minimalni standardi sigurnosti	Optimalni standardi sigurnosti	Optimalni standardi kvaliteta
Propisana zakonom	Propisana zakonom	Dobrovoljna
Rješenje o zabrani rada ustanove	Priznanje za sigurnost ili ...	Priznanje za kvalitet
Novčane kazne		Promjene ponašanja finansijskim stimulacijama
Objavljena regulativa	Objavljena regulativa i kolegijalno dogovoreni standardi	Kolegijalno dogovoreni standardi
Manje zahtjevna i specifična	Zahtjevna i specifična	Vrlo zahtjevna i visoko specifična





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

# Sertifikacija, akreditacija, inspekcija



# Šta su standardi sigurnosti?

- Standard - izjava o **očekivanju** i mjerljivi element prakse koji se može **ostvariti**
- **Sertifikacija** — postupak kojim se **ocjenjuje i potvrđuje** da **zdravstvena ustanova zadovoljava** unaprijed definisane i objavljene **optimalne standarde sigurnosti** u procesu pružanja zdravstvene zaštite
- **Sertifikacijski 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 zdravstvene ustanove.





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

# Šta je kvalitet?

- Stupanj izvrsnosti?
- Raditi prave stvari, ispravno, prvi put?
- Ispunjenje ili premašivanje očekivanja klijenta?
- Vrijednost?

Konceptualno, kvalitet je sve to:

- ✓ **Poređenje** u smislu *stupnja izvrsnosti*
- ✓ **Kvantificiranje** u smislu *dosegnute razine*
- ✓ **Podesnost** za *potrebe* ili *svrhu*



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

## Šta je *kvalitet*?

- Na neka jednostavna pitanja često je teško odgovoriti. U nekim oblastima, kao što je **inženjerstvo**, kvalitet se može povezati s **opipljivim fizičkim svojstvima**. U nekim oblastima, kao što je to **zdravstvena zaštita**, kvalitet je često **neopipljiv**.
- Tradicionalno se kvalitet definira kao dosegnuti *stupanj izvrsnosti*



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Definicije kvalitetne medicinske zaštite

*Kvalitetna medicinska zaštita je onaj stupanj pri kojem zdravstvene usluge za pojedinačne pacijente i populaciju povećavaju vjerojatnost željenih zdravstvenih **ishoda** i koji je u suglasju s tekućim profesionalnim **znanjem**.*

Lohr KN, Schroeder SA, N Engl J Med 1990;322:707-12



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Definicije kvalitetne medicinske zaštite

*Kvalitetna medicinska zaštita je potpuno **zadovoljenje potreba** onih koji najviše trebaju zdravstvene usluge, po **najmanjem trošku** za organizaciju, a **unutar ograničenja** i sukladno **smjernicama** koje postavljaju zdravstvene vlasti i finansijeri.*

Overtveit J, 1995.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Pregled priručnika koji se koriste u procesu uspostavljanja sistema kvaliteta (1 / 2) **Uputstvo za menadžment**

- Svrha i cilj projekta,
- Odgovornost menadžementa u provedbi projekta unutar svake institucije
- Definiranje mehanizama za razvoj i implementaciju projekta
- Uspostavljanje Komisije
- Izrada godišnjeg plana za poboljšanje kvaliteta i programa aktivnosti.
- Aktivno uključivanje osoblja
- Analiza redovnih izvještaja o učinkovitosti aktivnosti na poboljšanju kvaliteta i sigurnosti i sudjelovanju osoblja.





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Sistemi poboljšanja kvaliteta

- Organiziranje i upravljanje kvalitetom
- Organizacija na nivou ustanove
- Uputstvo za menadžement
- Upravljanje rizikom
- Prava i odgovornosti pacijenata
- Unutrašnje metode kvaliteta







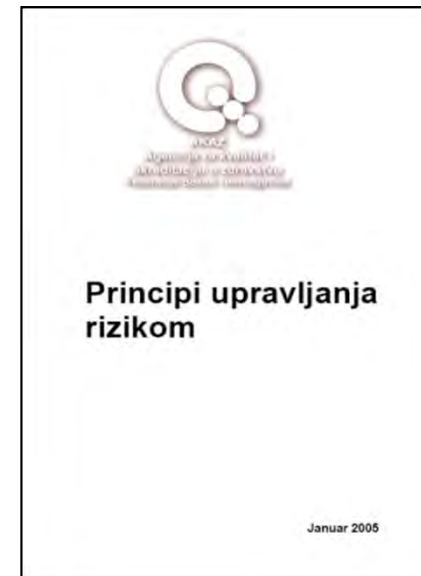
Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Upravljanje rizikom

„Rizik nikad nećemo eliminirati, ali ga možemo smanjiti na minimum i njime upravljati.”

- predstavlja važnu ulogu u osiguranju pružanja kvalitetne zdravstvene zaštite i usluga koje su sigurne za pacijente, osoblje i posjetioce.
- olakšava pružanje isplativih (*cost-effective*) usluga tako što eliminira ili smanjuje nepotrebne troškove nastale usljed ispravljanja grešaka ili propusta.





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Edukacija koordinatora kvaliteta

## Uloga koordinatora:

### Uspostavljanje projekta u zdravstvenoj instituciji

- Planiranje
- Organiziranje
- Koordiniranje
- Delegiranje
- Kontroliranje
- Slušanje
- Određivanje prioriteta
- Praćenje
- Komuniciranje
- Vođenje





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Edukacija unutrašnjih ocjenjivača kvaliteta

- pregled dokumentacije;
- opažanje;
- vođenje intervjua;
- vođenje neformalnih razgovora;
- davanje povratnih informacija;
- pisanje završnog izvještaja





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Pregled priručnika koji se koriste u procesu uspostavljanja sistema kvaliteta



AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

Publikacije		
Priručnici, uputstva i dokumenti	Formulari, obrasci i upitnici	Akreditacijski standardi
<ul style="list-style-type: none"><li>Priručnik za razvoj i primjenu kliničkih puteva</li><li>AGREE - Instrument za procjenu vodiča za istraživanje i evaluaciju</li><li>Bečka izjava o ocjeni bolničke izvedbe, 4. jul 2008.</li><li>Bolesnikova sigurnost (Uspostavljanje europskih pokazatelja bolesnikove sigurnosti)</li><li>Bolesnikova sigurnost (Rječnik za primjenu u Europi)</li><li>BQM br. 1 Časopis Udruženja za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH</li><li>BQM br. 2 Časopis Udruženja za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH</li><li>BQM br. 3 Časopis Udruženja za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH</li><li>BQM br. 4 Časopis Udruženja za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH</li><li>Izjava o postojanju potrebe za usvajanjem prava pacijenata u BiH</li><li>Izjave radnih grupa 1 i 2, EU/SZO projekt "Podrška reformi zdravstvenog sistema u BiH" Sarajevo, Septembar /rujan 2005.</li><li>Metodološko uputstvo za uspostavljanje, razvijanje i održavanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u Federaciji BiH</li><li>Metode poboljšanja kvaliteta</li><li>Obuka iz oblasti poboljšanja kvaliteta</li><li>Ocjenjivači na kolegijalnoj osnovi</li><li>Osnovne informacije za nacionalne politike kvaliteta zdravstvenih sistema</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aplikacija za oslobađanje od standarda</li><li>Dizajn audit protokola</li><li>Evaluacija programa akreditacije</li><li>Forma pisanja finalnog izvještaja vanjskih ocjenjivača za bolnice / DZ</li><li>Forma pisanja finalnog izvještaja vanjskih ocjenjivača za timove porodične / obiteljske medicine</li><li>Forma pisanja finalnog izvještaja vanjskih ocjenjivača za porodilišta</li><li>Forma za samoocjenu ocjenjivača</li><li>Formular za osnovnu ocjenu standarda</li><li>Klinička revizija zdravstvene dokumentacije</li><li>Klinička revizija historija bolesti</li><li>Obrazac s podacima o klijentu za bolnice</li><li>Osnovni podaci o bolnici za pokretanje akreditacijskog programa</li><li>Osnovni podaci o domu zdravlja za pokretanje akreditacijskog programa</li><li>PATH '09 The hospital registration form.</li><li>PATH '09 registracijska forma za bolnice (prevod).</li><li>Povjerljivi obrazac za izvještavanje o nepovoljnim događajima</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Akreditacijski standardi za bolnice</li><li>Indikatori kvaliteta za bolnice</li><li>Ocjene u odnosu na standarde: Samoocjena: I dio, II dio, III dio, IV dio, V dio, VI dio, VII dio Unutrašnja ocjena: I dio, II dio, III dio, IV dio, V dio, VI dio, VII dio Vanjska ocjena: I dio, II dio, III dio, IV dio, V dio, VI dio, VII dio</li><li>Akreditacijski standardi za domove zdravlja</li><li>Ocjene u odnosu na standarde: Samoocjena: Forme za samoocjenu DZ rev.2010 Unutrašnja i vanjska ocjena: Forme za samoocjenu DZ rev.2010</li><li>Akreditacijski standardi za timove porodične / obiteljske medicine</li><li>Samoocjena: Forme za samoocjenu TOM rev.2012</li><li>Akreditacijski standardi za zdravstvene usluge naklonjene mladima</li><li>Forme za samoocjenu</li><li>Akreditacijski standardi za centre mentalnog zdravlja</li></ul>

# Odgovornost menadžmenta apoteka - zdravstvenih ustanova



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

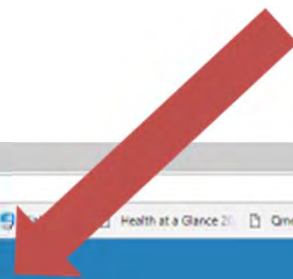
- Izvršiti **imenovanja**, formirati **komisiju** za kvalitet i druga tijela
- Formulirati **strategije kvaliteta i sigurnosti**
- Donijeti **planove i programe** upravljanja kvalitetom i rizikom i ugraditi ih u strateški i poslovni plan ustanove
- Donijeti **pravilnik** o kvalitetu, sigurnosti, povjerljivosti, privatnosti i zaštiti podataka
- Izgraditi **metodološka uputstva** za primjenu standarda, kriterija i indikatora izvedbe
- Izraditi **metodološka uputstva** o upravljanju rizikom, o procjeni rizika i prijavljivanju incidenata.





Agencija za kvalitetu i razvoj

# Registar akreditiranih/sertificiranih ustanova





Agencija za kvalitetu i

Google Calendar - Week x x Registri i liste x

Not secure | www.akaz.ba/registri-i-liste

Apps Google Imported From IE Google Calendar Facebook Akaz Klix.ba BSRInfo.com Yi - Weather forecast Google Translate Expedia ViaMichelin Health at a Glance Orientation International ISQua Collaborate Community Member

**akaz** Kultura kvaliteta

NASLOVNA AGENCIJA VIJESTI STANDARDI POBOLJŠANJE KVALITETA PROJEKTI REGISTRI I LISTE FAQ KONTAKTI AŽURNA

ISQua International

Facebook YouTube

## Registri i liste

	Datum objave
<b>Registar certificiranih/akreditiranih zdravstvenih ustanova u FBiH</b>	31.08.2018
<b>INDEKS REGISTAR</b> INDEKS REGISTAR informacija poslije kontrolom Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine	31.05.2018
<b>Lista ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta</b>	31.05.2018

### Ne propustite

Prijave do 12.09.1

Osnovna obuka za osoblje apoteke

afrika

Step-by-step vodič

## CERTIFIKACIJA

www.akaz.ba/certifikacija

Windows taskbar: 19.09.2018. 10:07



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Certifikacija apoteka - zdravstvenih ustanova

- Apoteke – 240 (57 u pripremi) – oko 40% od ukupnog broja;



broj rješenja: 02-37-1103/15

vrijedi do: 16.07.2019.

AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine





Naljepnica “Q” za kvalitet počinje biti prepoznatljivi znak koji će korisnicima zdravstvenih usluga jasno odaslati poruku da je nositelj ovog znaka ustanova koja ima **dokaz o izvršenom pregledu i utvrđenoj uspostavi sistema sigurnosti i kvaliteta** u skladu sa pozitivnim propisima.

41

## Naljepnice

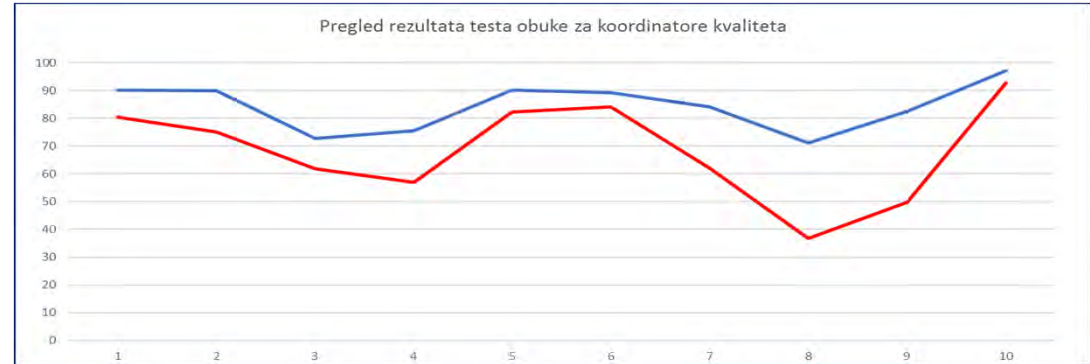




Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH  
Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

# Sadržaj edukacije za koordinateure kvaliteta

- Grupe od 25 do 30 učesnika;
- Pre i post test;
- Najmanje dva predavača, gosti;
- Video – Ted talks;
- Interaktivni sadržaj,
- Praktične vježbe, peer to peer;
- Što više primjera i razmjene dobre prakse.





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBIH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a 11.-12.10.2017. (25.-26.10.2018.)

Na osnovu člana 28. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („Službene novine Federacije BiH“ broj 59/06 i 52/11), člana 23. Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj 04/07), Mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta te odluke Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH broj 02-02-879-3/14 od 29.12.2014. godine, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH r a s p i s u j e

## JAVNI KONKURS za izbor i imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta

### Osnovni uvjeti

Kandidati za ovlaštenog ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta (vanjski ocjenjivač) mogu biti istaknuti stručnjaci iz područja zdravstvenog usmjerenja sa najmanje deset (10) godina odgovarajućeg radnog iskustva na poslovima svog stručnog naziva.

### Profesionalni uvjeti

U obzir kao kandidati ulaze:

- direktori zdravstvenih ustanova;
- šefovi odjela/odsjeka;
- liječnici bez specijalističkog usmjerenja;
- liječnici bilo koje specijalizacije;
- glavna medicinska sestra zdravstvene ustanove;
- više medicinske sestre u funkciji glavne sestre odjeljenja/odsjeka /službe;
- medicinske sestre/tehničari sa srednjom medicinskom ili drugom odgovarajućom školom;
- drugi zdravstveni profesionalci;
- zdravstveni saradnici (pravnici, ekonomisti, psiholozi, socijalni radnici itd.)

### Drugi uvjeti

Da bi kandidati postali ocjenjivači dodatno moraju posjedovati slijedeće:

- položen test nakon učešća u obuci za vanjske ocjenjivače AKAZ-a
- relevantno iskustvo u različitim zdravstvenim organizacijama i zdravstvenim okruženjima;
- savremena saznanja o dostignućima u zdravstvu i medicini;
- sposobnost da rade i samostalno i kao dio tima;
- predanost poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.

### Proces odabira kandidata

Kandidati se samostalno prijavljuju i dostavljaju potpun profesionalni CV kao i certifikate, uvjerenja, diplome i druge dokaze kojim dokazuju da su traženi uvjeti ispunjeni. Kandidati koji je imaju, uz prijavu prilažu i preporuku/pismo podrške direktora ili predsjednika upravnog odbora zdravstvene ustanove u kojoj je zaposlen. Kandidati koji prijavu podnose putem e-maila sve tražene dokaze mogu dostaviti skenirane na adresu [ocjenjivac@akaz.ba](mailto:ocjenjivac@akaz.ba).

### Rok za podnošenje prijave:

Rok za podnošenje prijava na javni konkurs je 15 dana od dana objavljivanja javnog konkursa na web-stranici Agencije: [www.akaz.ba](http://www.akaz.ba).

### Adresa za dostavljanje prijava i dokumenata:

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH s oznakom "Javni konkurs za izbor i imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta" na adresu: Dr. Mustafe Pintola br. 1, 71210 Ilidža – Sarajevo ili putem e-maila: [ocjenjivac@akaz.ba](mailto:ocjenjivac@akaz.ba)

Nepotpune i neblagovremeno dostavljene prijave neće biti predmet razmatranja. Za sve nejasnoće možete nas kontaktirati putem telefona: 033 771-870.



Direktor  
Dr.sc.med. Ahmed Novo





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

# Vanjska ocjena



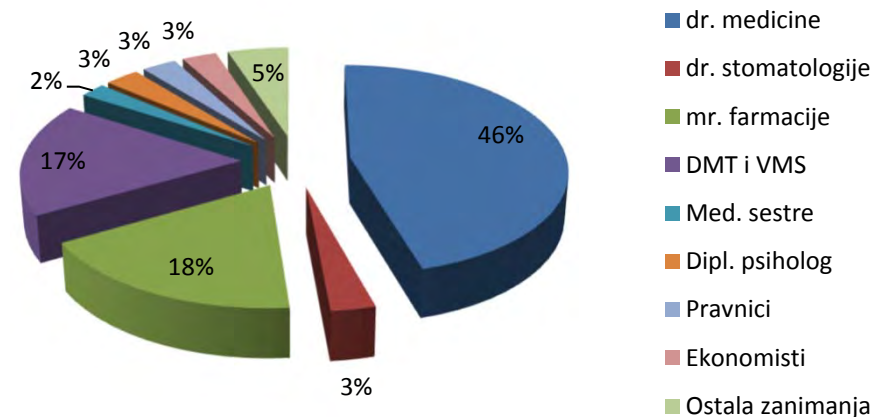


Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Ovlašteni ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta (ukupno 138)

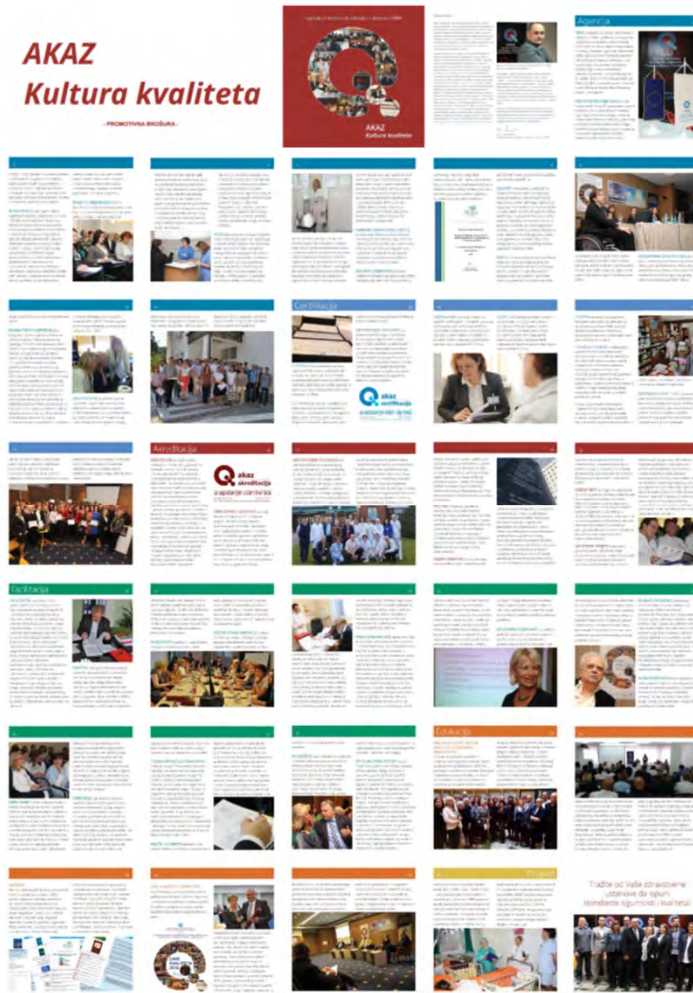
- Dr. medicine – 63;
- Dr. stomatologije – 4;
- Mr. farmacije – 36;
- DMT i VMS – 24;
- Med. sestra – 3;
- Dipl. psiholog – 4;
- Dipl. iur. – 4;
- Dipl. ecc. – 4;
- Ostala zanimanja – 7.





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

# Medijska promocija



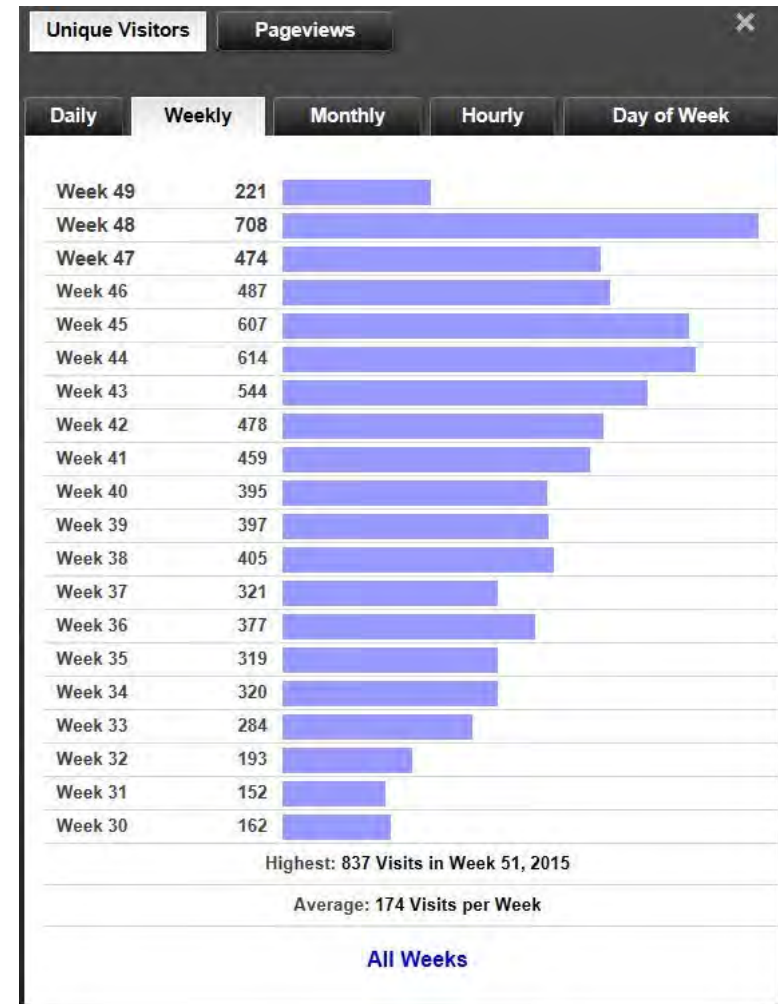


Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

[www.akaz.ba](http://www.akaz.ba)

- Na dan 01.07.2017. bilo je tačno dvanaest godina od kada je AKAZ lansirao svoj web site među prvima na prostorima Balkana.
- Od tada do danas naš web site posjetilo je skoro 125.000 korisnika iz 103 zemlje sa svih kontinenata.
- Najveći broj posjeta (osim BiH) bio je iz Hrvatske, Srbije, USA, Saudijske Arabije, Makedonije, Turske, Velike Britanije, Crne Gore i Njemačke.
- Zahvaljujemo se svim našim korisnicima i partnerima na suradnji i podršci!!!





Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

# Društvene mreže

# facebook



Akaz Agencija je dodao/la nove fotografije (njih 5) u album: Napredna obuka facilitatora — sa: Danijela Bajić-Ovčina i 11 drugih u: AKAZ  
25. Oktobar · 🌐

25.10.2016.



👍 Sviđa mi se    💬 Komentar    ➦ Podijeli

👍👍👍 Vi, Adnan Bilić, Goran Čerkez i sljedeći broj osoba: 327

2 shares





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# AKAZ – youtube channel

AKAZ Agencija

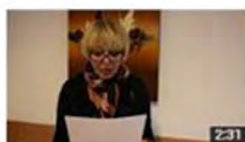
Subscribe 22

Home Videos Playlists Channels About

Uploads

Date added (newest)

Grid



Dr. Vildana Dodet, Assistant  
Minister for Project  
27 views • 1 month ago



Natasa Maros, MyRight -  
Empowers people with  
22 views • 1 month ago



Prim.dr. Zlatko Kravić, direktor  
Opće bolnice "Prim. dr. Abdulah  
24 views • 1 month ago



Maja Zaric, Programme Officer  
for Health, Swiss Agency for  
23 views • 1 month ago



Maja Zaric, koordinatorica  
zdravstvenog programa  
32 views • 1 month ago



Dr. Vildana Doder, Pomoćnik  
ministra za implementaciju  
51 views • 1 month ago



Dr. Belma Goralija, ovlaštenu  
ocjenjivač AKAZ-a  
34 views • 1 month ago



Doc. dr. Ahmed Novo, direktor  
AKAZ-a  
304 views • 1 month ago



Dr. Enis Hasanović, ovlaštenu  
ocjenjivač AKAZ-a  
61 views • 1 month ago



Zisovska HTAI Rim 2017  
14 views • 2 months ago



Međunarodni simpozij 25-  
27.05.2017. POBOLJŠANJE  
84 views • 6 months ago



Međunarodni simpozij 25-  
27.05.2017. POBOLJŠANJE  
70 views • 6 months ago



Dodjela sertifikata za 11 timova  
porodične/obiteljske medicine z...  
70 views • 6 months ago



AKAZ na 7.-om Forumu  
porodične/obiteljske medicine  
31 views • 6 months ago



AKAZ - Kultura kvaliteta  
73 views • 7 months ago



AKAZ Z.JZ TK 2017  
28 views • 7 months ago



Dodjela certifikata za 65 timova  
porodične medicine JU Dom  
56 views • 11 months ago



AKAZ certificirao Dom zdravlja  
Doboj Istok  
24 views • 11 months ago





Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

# Godišnjak/almanah/bilten

## SIGURNOST I KVALITET

besplatan primjerak, godina 2017. Broj 1.

Godišnjak Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH



Glavni urednik:  
Urednik i autor koncepta:  
Foto:

Ahmed Novo  
Azur Pašić  
Almir Panjeta, Edin Zuko i Arhiva AKAZ-a



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

# Društvene mreže, marketing, itd.

- Twitter;
- Instagram;
- AKAZ-ov godišnjak, br 2;
- Brošura sa edukativnim programima;
- akaz.ba prilagođen slijepim i slabovidnim osobama;
- Optimizacija za mobitel i tablet;
- Video Clip o danima kvaliteta, AKAZ-u?

**GLOMAZNA SLUŽBA**

## Građani BiH u džungli birokratskih skraćenica: Šta su HEA, PARCO, ASKVA, RHMS, BAS...?

Klix.ba  
3.12.2017. u 12:44

17 68

Bosna i Hercegovina je zemlja koja ubjedljivo drži visoko mjesto kada je riječ o razvijenosti birokratskog aparata. Komplikovan politički sistem sastavljen od nekoliko nivoa vlasti napravio je i komplikovane birokratske skraćenice koje nisu poznate većini stanovnika.

ASKVA, ADA, ADS, ADURS, AKAZ, ALM, ANNT, AOD i AZO

Najpoznatija od navedenih skraćenica je svakako ADS. Riječ je o skraćenici za nazive Agencije za državnu službu BiH (ADSBiH) i Agencije za državnu službu FBiH (ADSFBiH). Agencija za državnu upravu RS-a koristi skraćenicu ADURS.

Ostale skraćenice za koje većina stanovnika BiH nikada nije čula jesu ASKVA (Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske), ADA (Agencija za antidoping kontrolu Bosne i Hercegovine), **AKAZ** (Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH), ALM (Agencija za lijekove i medicinska sredstva Bosne i Hercegovine), ANNT (Agencija za nadzor nad tržištem Bosne i Hercegovine), AOD (Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine) i AZO (Agencija za osiguranje u BiH).



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

# Međunarodna suradnja

- „Memorandum o razumijevanju i saradnji“ sa Agencijom AZUS iz Srbije (14.11.2016.);
- „Izjava o razumijevanju i međusobnoj suradnji“, Skoplje 2015. (Albanija BiH, Hrvatska, Crna Gora i Makedonija);
- Okrugli sto: Sarajevo, 15.12.2016. godine;
- Poboljšanje kvalitete u zdravstvu – Europski pogledi, Biograd na Moru, 27.05.2017. godine.



Agencija za kvalitetu i  
akreditaciju u zdravstvu  
i socijalnoj skrbi

Агенција за квалитет  
и акредитација  
на здравствени установи  
АКАЗУМ

АГЕНЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ  
ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА СРБИЈЕ

Agencija za sertifikaciju,  
akreditaciju i  
unapređenje kvaliteta  
zdravstvene zaštite  
Republike Srbije



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Međunarodni skupovi Perspektive akreditacije i razmjena kadrova u regionu, Beograd, 31.10.2017.

- U organizaciji Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS). Učesnici su bili pored AKAZ-a 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.





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

## Međunarodni skupovi

### 34. Međunarodna konferencija ISQUa-e London, 30.09. - 05.10.2017.

- Poboljšanje sigurnosti zdravstvenih usluga u timovima porodične medicine u FBiH i KS;
- Izvrsna organizacija, tehnički i tehnološki noviteti i mnoštvo prilika za sastanke i profesionalnu razmjenu.





Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBIH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

# Međunarodni skupovi

## 35. Međunarodna konferencija ISQUa-e Kuala Lumpur, 23.09. - 26.09.2018.

Implementing Inclusive Standards for Persons with Disabilities in Bosnia and Herzegovina: Ensuring Every Patient Counts

<sup>1</sup>Ahmed NOVO, Agency for Quality and Accreditation in Healthcare in the Federation of Bosnia and Herzegovina (AKAZ),

<sup>2</sup>Belma GORALIJA, MyRight – Empowering Persons with Disabilities,

<sup>3</sup>Zlatko KRAVIC, General Hospital "Primarius Dr. Abdulah Nakaš" Sarajevo, Bosnia and Herzegovina.

### Objectives

In 2010, Bosnia and Herzegovina (BiH) ratified the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. The UN Committee on the Rights of Persons with Disabilities considered BiH's Initial Report in March 2017 and responded to chapter 3 with a document outlining its Principal areas of concern and recommendations. The government of the Federation of BiH (FBIH) instructed all federal institutions to initiate immediate implementation of the recommendations within their areas of responsibility. To facilitate the process, AKAZ has developed a new set of accreditation standards for healthcare institutions, the Inclusive standards for Persons with Disabilities (ISOSI). These standards have been developed in cooperation with the MyRight, which brings together 65 organizations of patients and persons with disabilities, having in mind the motto shared by all persons with disabilities, "Nothing about us without us". The aim of the ISOSI is to facilitate inclusion and easier access for individuals from this vulnerable population, as well as easing the work of health professionals. In this sense, AKAZ has demonstrated leadership, professionalism and the strategic intention that the rights of persons with disabilities be fully integrated within the professional code and behaviour of healthcare workers and in healthcare institutions.

### Methods

Following the successful development and implementation of standards for baby-friendly hospitals and their focused accreditation, AKAZ has decided to apply the same approach to the needs and requirements of another vulnerable population - persons with disabilities. The intention is to develop a pilot project to introduce the ISOSI, with a recommendation for their roll-out across the FBIH. The General Hospital in Sarajevo will serve as the reference health institution and model for effective implementation and as a source of examples (best practices/lessons learned) on how to tackle specific issues. A further goal is to encourage other healthcare institutions to meet the standards and requirements on health care provision to persons with disabilities. It is our hope that the healthcare sector will serve as a model for other sectors and inspire them to pursue positive change.

### Results

The ISOSI have been published on the AKAZ website, along with the information that implementation of the standards is being tested under a pilot phase and that suggestions and comments are welcome. At a very early stage, AKAZ was contacted by a local organization for persons with dementia with a request to include criteria relevant for this group of patients. Such cooperation between persons with disabilities and AKAZ will not come to an end with the development of the ISOSI, however. AKAZ has established an expert group, in cooperation with MyRight, which includes persons with impaired vision and hearing and mental disabilities and wheelchair users.

### Conclusions

The participation and contribution of people with disabilities has been a major asset for this project, not only in terms of the development of the ISOSI, but also with regard to implementing the standards and recommendations. Our experience with the General Hospital in Sarajevo has proved that health institutions in low and middle-income countries can mobilise sufficient funds and afford equal accommodation of healthcare to persons with disabilities.



ISQua®  
ISQua's 35th International Conference | Kuala Lumpur  
Programme - Kuala Lumpur

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday

sort by: Start time  
Search schedule:  
Speakers

11:30 – 11:45  
Conference Hall 3

C8 - Implementing Inclusive Standards for Persons with Disabilities in Bosnia and Herzegovina: Ensuring Every Patient Counts  
Read More  
Speakers:  
Ahmed Novo, Daljit Hothi



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom

- Brošura je namijenjena zdravstvenim radnicima različitih profila: ljekarima svih specijalnosti, medicinskim sestrama, medicinskim tehničarima, psiholozima, socijalnim radnicima i drugim saradnicima zdravstvenih ustanova koji dolaze u kontakt s pacijentima kako bi unaprijedili njihov rad u odnosu s pacijentima koji su osobe s invaliditetom.
- Cilj brošure je unaprijediti znanja i vještine zdravstvenih radnika u smislu ostvarivanja što bolje komunikacije i odnosa s osobama s invaliditetom različite dobi i pola, što bi vodilo poboljšanju procjene pacijenata i pružanju kvalitetnije zdravstvene usluge.







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

# Prezentacije brošure „Sami možemo tako malo; zajedno možemo učiniti mnogo“

- Okrugli sto je imao za cilj upoznavanje zdravstvenih radnika sa radom i zadatkom entitetskih agencija za sigurnost, kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ i ASKVA) u vezi sa načinom ophođenja zdravstvenih radnika prema osobama sa invaliditetom u okviru redovne zdravstvene zaštite (Bijeljina, Tuzla, Mostar, Doboј i Sarajevo).
- Viši cilj, kojem bi ova brošura trebala doprinijeti, svakako je povećanje društvene svijesti o osobama s invaliditetom.





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Strateški plan AKAZ-a za 2016.-2020.



AKAZ FBiH  
Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH  
Agency for Healthcare Quality and Accreditation in FBiH

## STRATEŠKI PLAN AGENCIJE ZA KVALITET I AKREDITACIJU U ZDRAVSTVU U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE ZA PERIOD 2016.-2020.

Sarajevo, april 2016. godine



AKAZ FBiH  
Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH  
Agency for Healthcare Quality and Accreditation FBiH

### -UPRAVNI ODBOR-

Broj: 02-02-304-2/16  
Sarajevo, 27.04.2016.godine.

Na osnovu člana 27. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu Federacije BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj 59/05 i 52/11), člana 15. Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ br. 94/07), prilikom razmatranja tačke 6. Dnevnog reda „Usvajanje Strateškog plana AKAZ-a za 2016. – 2020. godinu“, Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH, na XXVIII (dvadesetosmoj) redovnoj sjednici održanoj 31.08.2016. godine donosi

### ODLUKU o usvajanju Strateškog plana AKAZ-a za 2016. – 2020. godinu

I  
Ovom odlukom usvaja se Strateški plan AKAZ-a za 2016. – 2020. godinu.

II  
Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

### O b r a z l o ž e n j e

Dana 31.08.2016. godine održana je dvadesetosma sjednica Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH. Prilikom razmatranja tačke 6. Dnevnog reda „Usvajanje Strateškog plana AKAZ-a za 2016. – 2020. godinu“ citirani Plan je stavljen na glasanje i usvojen jednoglasno obzirom da nije bilo primjedbi niti prijedloga izmjena ili dopuna od strane članova Upravnog odbora.

Iz navedenih razloga Upravni odbor donosi odluku kao u dispozitivu.



Predsjednik Upravnog odbora

*Alma Vranić*

Mr. Alma Vranić, EOQ QMS and Lead Auditor

Dostaviti:

Dosije Upravnog odbora Agencije  
Federalno ministarstvo zdravstva



## MISIJA

U skladu sa mandatom misija Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine je da:

- Regulira oblast sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu;
- Promovira i afirmira značaj sigurnosti i kvaliteta u oblasti zdravstva, odnosno zdravstvene zaštite;
- Propisuje standarde za certifikaciju i akreditaciju zdravstvenih ustanova, uključujući i podršku za razvoj i primjenu kliničkih vodilja, s ciljem kontinuiranog unapređenja zdravstvenih usluga;
- Provođi edukaciju i obuku zdravstvenih profesionalaca s ciljem dobre pripreme zdravstvenih ustanova za certifikaciju i akreditaciju;
- Uspostavlja indikatore izvedbe radi mjerenja postignuća zdravstvenih ustanova;
- Organizira razmjenu dobre prakse između zdravstvenih ustanova s ciljem unapređenja kliničke prakse;
- Suraduje sa sličnim agencijama u zemlji i inostranstvu.

Misija se zasniva na principima i vrijednostima reformi preuzetih iz Ljubljanske povelje (1996. god.):

- Vođena vrijednostima: dignitet ljudi, pravičan pristup, zdravstvena zaštita za sve i profesionalna etika, dobrovoljno sudjelovanje, neovisnost i povjerljivost;
- Motivirana da poboljša zdravstvenu zaštitu: korištenje standarda, samoocjena i kolegijalni pregled za poboljšanje zdravstvene zaštite cijelog stanovništva;
- Fokusirana na korisnike zaštite: prava i potrebe pojedinih korisnika treba da imaju središnje mjesto u procesu certifikacije i akreditacije;
- Fokusirana na kvalitet: osigurati da su unutrašnje i vanjske aktivnosti Agencije usmjerene na podsticanje poboljšanja kvaliteta na kontinuiranoj osnovi;
- Vrijednost za novac: Agencija će usvojiti pristupe koji su dokazani ili koji će se pokazati učinkovitim i efikasnim;
- Transparentnost i relevantnost: standardi, proces mjerenja i aktivnosti za podršku moraju odražavati potrebe davaoca zdravstvenih usluga, učesnika i korisnika.

## VIZIJA

Vizija Agencije je:

- da bude glavni federalni cetar za definiranje, mjerenje i poboljšanje standarda kliničke prakse i menadžmenta usluga na prostoru Federacije Bosne i Hercegovine;
- da osigura podršku kako bi se sve ustanove koje pružaju zdravstvenu zaštitu uključile u proces poboljšanja kvaliteta, akreditacije i certifikacije;
- da osigura vidljiva i mjerljiva poboljšanja kvaliteta u kliničkoj praksi i organizaciji zdravstvene zaštite na kontinuiranoj osnovi;
- da kreira ambijent u kojem će iskustvo pacijenata imati glavni značaj za organizaciju i pružanje zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine;
- da svojim radom doprinese poboljšanju kvaliteta i sigurnosti u pružanju zdravstvenih usluga na prostoru Federacije Bosne i Hercegovine;
- da uspostavi saradnju sa agencijama koje obavljaju sličnu ili jednaku djelatnost u regionu i Evropi kao i razmjenu iskustava pozitivne prakse sa drugim agencijama;
- da svojim djelovanjem u konačnici poboljša zdravstvenu uslugu i poveća zadovoljstvo pacijenta, zdravstvenih radnika i javnosti;
- da kreira pristanak profesionalne javnosti kroz edukacije zdravstvenih profesionalaca o značaju postajanja AKAZ-a;
- da postane član ISQua-e (Međunarodno društvo za kvalitet zdravstvene zaštite) i da aplicira za akreditaciju u skladu za ISQua-inim akreditacijskim programima.



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

## Obuka vanjskih ocjenjivača

- Educirano je ukupno 36 magistara farmacije za vanjske ocjenjivače, a AKAZ-a je u martu 2015. objavio **Javni poziv – konkurs** za odabir ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta (otvoren..).

Br.	datum obuke	broj učesnika
1.	26.-27.10.2014.	6
2.	09.-10.02.2015.	5
3.	09.-10.03.2015.	14
4.	28.-29.09.2016.	5
5.	11.-12.10.2017.	6
	<b>Ukupno obučeno</b>	<b>36</b>



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

# Obuka vanjskih ocjenjivača (1)

● *Per definitionem:*

***Vanjski ocjenjivač je ovlašteni ocjenjivač kvaliteta i od strane AKAZ-a obučan magistar farmacije koji vrši vanjsku ocjenu apoteke***



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Obuka vanjskih ocjenjivača (2)

- Detaljna obuka kandidata po pitanju:
  - Sertifikacijskih i akreditacijskih standarda;
  - Intervjuisanja farmaceutskog tima;
  - Opservacije i pregleda prostorija, opreme i radnih procesa u apoteci;
  - Ocjene ispunjenosti standarda/kriterija;
  - Procjene rizika i opasnosti po klijente i radnike;
  - Procjene rezidualnog rizika;
  - Predlaganja korektivnih mjera;
  - Pisanje izvještaja nakon izvršene ocjene.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Obuka vanjskih ocjenjivača (3)

- Detaljna obuka kandidata;
- Testiranje i bodovanje nakon obuke;
- Licenciranje nakon testiranja;
- Samo oni koji polože test ulaze na listu;
- Na komercijalnoj je osnovi;
- Pravo učešća imaju isključivo magistri farmacije;
- Bodovanje od strane Komore;
- Plaćanje po broju ocjenjenih apoteka/dana uz naknadu troškova puta i eventualnog noćenja.



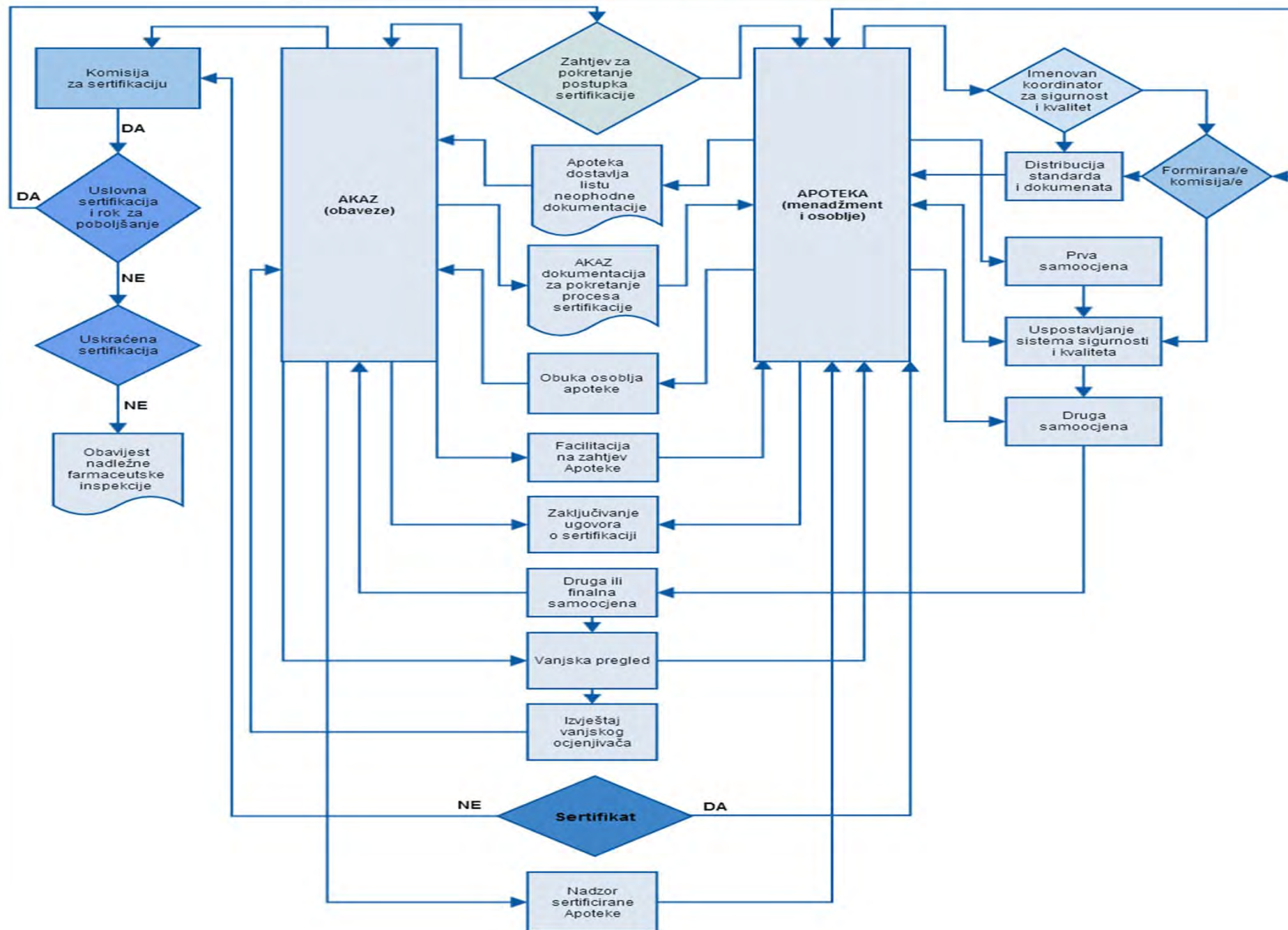
Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH  
Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

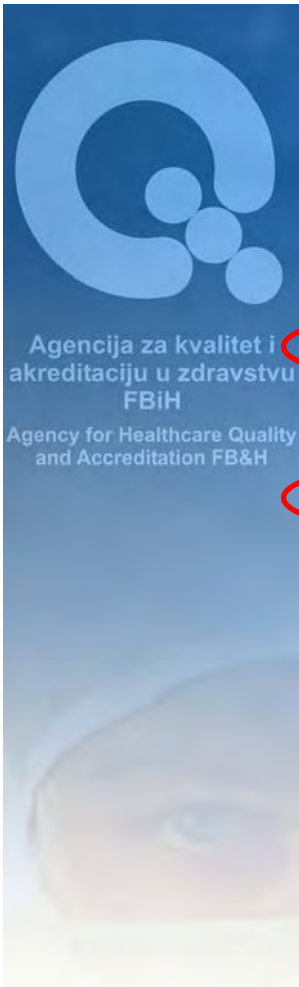
## Obuka vanjskih ocjenjivača (4)

- **Uslovi za učešće na obuci:**
  - da posjeduju titulu magistra farmacije.
  - da imaju sedam (7) godina radnog staža.
- **Uslovi za vanjskog ocjenjivača:**
  - da su prošli obuku i položili ispit u AKAZ-u za vanjskog ocjenjivača.
  - da imaju certifikat AKAZ-a za ovlaštenog ocjenjivača kvaliteta.
- **Uslovi za ocjenjivanje Apoteke:**
  - da vanjski ocjenjivač nema sukob interesa s apotekom koja se ocjenjuje.



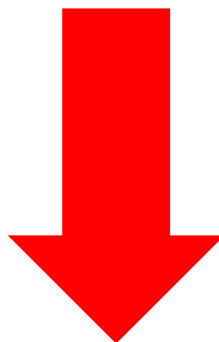
## Proces sertifikacije apoteke





## Tok certifikacijskog procesa

- Obuka osoblja o standardima
- Samoocjena na bazi standarda
- Korekcije nakon prve samoocjene
- Finalna samoocjena
- Prijava za certifikaciju u AKAZ
- Vanjska ocjena
- Izvještaj vanjskog ocjenjivača



- **CERTIFIKACIJA** (važi 4 godine)



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Hvala na pažnji

