



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Samoocjena

- dokazi za samoocjenu

Mr.ph. Ernesa Škaljo

AKAZ



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

Postupak sertifikacije / akreditacije

- Postupak sertifikacije / akreditacije započinje **sklapanjem ugovora između AKAZ-a i zdravstvene ustanove / apoteke.**
- U načelu, **AKAZ** se ugovorom obavezuje da će ustanovi isporučiti Standarde za apoteke / ljekarne (2017.) i svu tehničku dokumentaciju koja je potrebna.



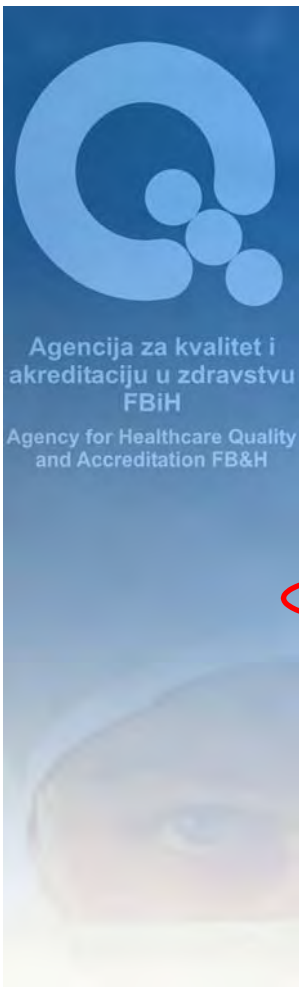
- Sertifikacijski / akreditacijski standardi za apoteke / ljekarne su vremenski ograničeni i utemeljeni na periodičnim ocjenama **bez obzira da li se radi o javnom ili privatnom zdravstvenom sektoru.**
- Uobičajeno:
 - **Akreditacija = 4 godine**
 - **Sertifikacija = 4 godine**



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

Tok standardizacije radnih procesa

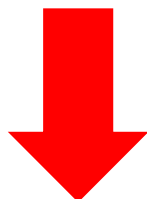
- Obuka osoblja o standardima (osnovna obuka)
 - Samoocjena na bazi sertifikacijskih standarda
 - Izrada akcionog Plana aktivnosti
 - Korekcije nakon prve samoocjene
 - Finalna samoocjena
 - Prijava za sertifikaciju / akreditaciju u AKAZ
 - Vanjska ocjena
 - Izvještaj vanjskog ocjenjivača
-
- **SERTIFIKACIJA** (važi 4 godine)



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

Tok akreditacijskog procesa

- Obuka osoblja o standardima
- Samoocjena na bazi akreditacijskih standarda
- Izrada akcionog Plana aktivnosti
- Korekcije nakon prve samoocjene
- Finalna samoocjena
- Prijava za akreditaciju u AKAZ
- Vanjska ocjena
- Izvještaj vanjskog ocjenjivača



- **AKREDITACIJA** (važi 4 godine)



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

Format i sadržaj Standarda za apoteke

- 4 poglavlja (51 standard i 229 kriterija);
- „S” kriteriji – sertifikacijski (197 kriterija) – ispunjenost 100% - osnovni standardi sigurnosti;
- „A” kriteriji – akreditacijski (32 kriterija)
- „I” kriteriji – indikatori (5 indikatora)

6



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

Samoocjena zdravstvene ustanove

Na temelju sertifikacijskih standarda prvi korak je sagledavanje **gdje se ustanova** kao cjelina **nalazi** u odnosu na optimalne organizacijske i apotekarske standarde i koje radne procese treba da unaprijedi.

Strateško planiranje, samoocjena i akciono planiranje zahtijevaju određen nivo **edukacije i obuke** menadžmenta i imenovanog osoblja.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Sertifikacijski standardi – samoocjena

- Daje mogućnost da se “**napravi snimak**” organizacije u pogledu ispunjavanja standarda
- Daje mogućnost da se sve teškoće riješe prije vanjskog pregleda
- Pomaže u **razvoju akcionog Plana** cijele ustanove i lokalnih akcionih planova
- Osigurava koordinatoru i projektnom timu da sagledaju **sveukupni progres** od polazne osnove.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Samoocjena: gdje se sada nalazimo?

- **Prva faza** je provođenje detaljne i objektivne samoocjene pridržavanja standarda - da vidite gdje se sada nalazite.
- Samoocjena će vam omogućiti da uočite propuste - gdje se ne pridržavate standarda i da planirate akcije koje treba poduzeti s ciljem ispravljanja uočenih nedostataka.



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

Druga samoocjena: da li smo spremni?

- Prije vanjskog kolegijalnog ocjenjivanja, vi ćete poduzeti **drugu samoocjenu** prema standardima **ili unutrašnju ocjenu** koju obavljaju unutrašnji ocjenjivači, simulirajući u potpunosti vanjski kolegijalni pregled
- Informacije koje se dobiju iz **druge faze** samoocjene se šalju članovima tima vanjskih ocjenjivača, tako da oni mogu imati sliku vaše organizacije i pripremiti se za vanjsko ocjenjivanje.



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

Prednosti sertifikacije / akreditacije

- **Uvjerenje javnosti i pacijentima o postojanju visokih standarda kvaliteta**
- **Unutrašnje priznanje uspjeha osoblja**
- **Osnova za dalji razvoj i poboljšanje**



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

MOTIVACIJA





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Sertifikacijski /akreditacijski standardi – ispunjenje kriterija

- **Samoocjena** – radi je osoblje Ustanove
- **Unutrašnja ocjena** – obučeni ocjenjivači u Ustanovi
- **Vanjska ocjena** – rade je AKAZ-ovi licencirani ocjenjivači

Ocjenjivač procjenjuje:

- **stupanj zadovoljenja kriterija**,
putem dokaza o ispunjenosti kriterija, i
- **stupanj zadovoljenja standarda**,
putem broja ispunjenih kriterija.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Ocjena predstavlja ispunjenje standarda

- Standard je ispunjen samo onda kada su **ispunjeni svi njegovi kriteriji**
- Ispunjenje kriterija ocjenjuje se kroz **pregled dokaza za navedeni kriterij**

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu	Pravni osnov
1.3.10 S	Sva oprema u apoteci se održava, upotreblijiva je i u čistom stanju, a gdje je to potrebno oprema se kalibrira (baždari) i završava.	Potrebno je imati dokumentaciju o: <ul style="list-style-type: none">- vrsti aparata, (koji je aparat/oprema u pitanju)- kvalifikaciji opreme, (proizvođač i tip aparata)- instalaciji opreme, operativnoj kvalifikaciji, korektivnom i preventivnom održavanju, (priručnik za korisnika i uputstvo za upotrebu),- obavljenoj kalibraciji (certifikat o verifikaciji i verifikaciona oznaka na kojoj stoji datum verifikacije, datum važenja, serijski broj uređaja, osoba koja je uradila kalibraciju i firma koja je obavila verifikaciju) te- tehničke specifikacije i uputstva za rad na opremi. Oprema u apoteci je kalibrirana uz označen datum slijedećeg umjeravanja od ustanove koja je za to nadležna.	<ul style="list-style-type: none">- Uvid u dokumente o korektivnom i preventivnom održavanju opreme, kalibraciji i nabavci.- Opservacija ocjenjivača.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10 i 75/13, čl. 13, st. 2. Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10, čl. 12, st. 1, tč. 2. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 14



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Sertifikacijski standardi – ispunjenje

Ispunjenje kriterija kroz **pregled dokaza** za navedeni kriterij

● Pregled dokaza se vrši na više načina:

1. **Opservacija** prostorija, opreme i radnih procesa
2. **Pregled dokumentacije - uvid**
3. **Intervju** - sa članovima farmaceutskog tima, pacijentima/korisnicima usluga, menadžmentom (neformalni razgovori također)



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

Ispunjenje kriterija može biti sljedeće:

- **P – potpuno ispunjava**
(kada su priloženi svi traženi dokazi za pojedini kriterij);
- **D – djelimično ispunjava**
(kada su samo parcijalno ispunjeni traženi dokazi);
- **N – ne ispunjava**
(kada nije ispoštovana/priložena većina ili čak nijedan traženi dokaz);
- **N/P – nije primjenjiv**
(kada se iz strogo opravdanih razloga traženi kriterij ne može ispoštovati).



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

Potpuno pridržavanje (P)

- kriterij je uspostavljen
- postoje **dokazi** koji to potvrđuju
- postoji pisana, uočljiva, uspostavljena **praksa**
- o tome postoji **svijest** kod osoblja



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Djelimično pridržavanje (D)

- kriteriji nisu u potpunosti ispunjeni
- dokazi ‘na papiru’ ali **nizak nivo svijesti** osoblja
- može se **razlikovati** u različitim dijelovima organizacije
- korištenje vlastitog suda
- **tehnički**: dokument postoji, ali je **istekao datum revizije** ili **nije** naznačen **datum izdavanja/revizije**, ili **nije** potpisan dokument



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

Nepridržavanje (N)

- nema dokaza o **provođenju ili ispunjenosti**
- o tom pitanju nisu ni razmišljali
- nema vidljivih **planova** koje bi trebalo realizirati, mada postoji želja
- ne slijede se **uputstva o pridržavanju** kad je u pitanju dokumentacija
- ono što je opaženo daleko je od onoga što piše u politici ili proceduri
- praksa je nesigurna
- **tehnički: dokument je u nacrtu ili nije zvanično odobren**



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Nije primjenjiv (N/P)

1. Postoji posebna procedura za izuzimanje od kriterija
2. **Obrazac za izuzimanje kriterija** propisuje AKAZ
3. Navodi se opravdan razlog za nemogućnost ispunjenja
4. AKAZ-u se uz finalnu samoocjenu podnosi **popunjen Obrazac za izuzimanje od navedenog kriterija**



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

NP – nije primjenjiv

- Obrazac za izuzimanje od kriterija
- Šalje se u AKAZ
- AKAZ (ne)odobrava izuzeće kriterija
- Odobrenje se **prilaže uz slanje finalne ocjene u AKAZ**

21



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

Aplikacija za oslobađanje pojedinih akreditacijskih standarda

Ime organizacije:	
Služba:	

Standardi u okviru programa koji nisu primjenljivi		
Standard br.	Razlozi za oslobađanje / neprimjenjivanje u vašoj organizaciji / službi	Odgovor AKAZ-a

Datum popunjavanja.

Ime i prezime koordinatora kvaliteta:	
--	--

Popunjen obrazac pošaljite na adresu:
Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu
DZ Ilidža
Dr Mustafe Pintola 1
71000 Sarajevo

ili putem faxes: 387 33 771 870
ili e-mailom: akaz@akaz.ba

adresa: Dr Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo BiH, tel: 387 33 771-870; fax: 387 33 771-880
z.f. 3383202266132924 UniCredit Zagrebačka Banka, ID: 4201093510003, PB: 1041102102



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

Standardi za apoteke / ljekarne – ispunjenje

- Za sertifikaciju je potrebno ispuniti **100%** zahtjeva standarda
- Uslovna sertifikacija se daje kada je ispunjenje **60-80%** uz rok u kojem je potrebno izvršiti potrebne korekcije
- Sertifikacija se uskraćuje ukoliko nije zadovoljen minimum iz zahtjeva standarda

Svaki kriterij u samoocjeni procjenjuje se preko dokaza za taj kriterij

3.2 – 3.3 Sigurni sistemi izdavanja lijekova				
Standard	Izjava	Uputstvo	Pravni osnov	
3.2	Postoje sigurni sistemi rada za izdavanje lijekova.	Farmaceutski tim osigurava da je izdavanje lijekova tačno i precizno, da ispunjava namjere liječnika koji je propisao lijek te da je u skladu sa potrebama i sigurnošću pacijenta/korisnika.	Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10 Pravilnik o uvjetima za propisivanje i izdavanje lijekova u prometu na malo, „SN FBiH“ 42/11, 64/11 Politika lijekova i medicinskih sredstava u BiH, „SN BiH“ 55/11	
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu	Pravni osnov
3.2.1 S	Magistar farmacije pravilno procesira potrebnu dokumentaciju prilikom izdavanja lijeka na recept.	To su: recept, pacijentovi identifikacioni (lični) podaci, zdravstveno osiguranje, lijek te doze istog, vremenski intervali doziranja, šifra bolesti; provjerava se pacijentom datu dijagnozu i eventualne druge postojeće dijagnoze te lijekove koje već uzima; potencijalne kontraindikacije i interakcije; magistar farmacije provjerava podatke o liječniku koji je propisao lijek, eventualno kontaktira liječnika u svrhu provjere navoda.	<ul style="list-style-type: none"> intervju sa rukovodiocem apoteke i članovima farmaceutskog tima. Opservacija ocjenjivača. 	Pravilnik o uvjetima za propisivanje i izdavanje lijekova u prometu na malo, „SN FBiH“ 42/11, 64/11, čl. 22, 23 <i>Magistar farmacije provjerava podatke na receptu i ostale zakonom propisane osnove za izdavanje lijeka na recept.</i>
3.2.2 A	Apoteka ima dostupan mobilni farmaceutski tim, koji po pozivu odlazi i vrši isporuku lijekova na kućnu adresu u krugu od 20km.	Mobilni tim održava zapisnik o izvršenim posjetama mobilnog tima.	<ul style="list-style-type: none"> intervju sa članovima tima Pregled zapisnika mobilnog tima 	
3.2.3 I	Broj vraćenih recepata u apoteku od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja.	Indikator se računa za period proteklih 12 mjeseci, od januara do decembra prethodne godine, i u martu tekuće godine se dostavlja AKAZ-u. 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.	<ul style="list-style-type: none"> Uvid u izračun indikatora za period od godinu dana. Uvid u izvještaj poslan AKAZ-u 	Metode poboljšanja kvaliteta zasnovane na zdravstvenoj zaštiti davalaca usluga, AKAZ 2008



(samo)ocjena

Ocjenjivač (unutrašnji / vanjski) procjenjuje:

1. nivo zadovoljenja kriterija, putem dokaza o ispunjenosti kriterija, i
 2. nivo zadovoljenja standarda, putem broja ispunjenih kriterija.
- Radi zadovoljenja kriterija osoblje slijedi odgovarajuće uputstvo i pravni osnov koji su dati za određeni kriterij

(samo)ocjena

Radi zadovoljenja kriterija osoblje slijedi odgovarajuće uputstvo i pravni osnov koji su dati za određeni kriterij.

Standard	Izjava	Uputstvo		Pravni osnov
2.2	Apoteku vodi magistar farmacije koji ispunjava uslove u skladu sa zakonom.	Apoteka mora imati odgovornu osobu - rukovodioca („šefa“) koji može voditi samo jednu apoteku. On je odgovoran za zakonit i stručni rad apoteke.		Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu	Pravni osnov
2.2.1 S	Rukovodilac apoteke primjenjuje znanje, principe i vještine menadžmenta s ciljem optimiziranja zdravstvene zaštite pacijenata i unapređenja međuprofesionalnih odnosa.	Rukovodilac apoteke je licencirani magistar farmacije u punom radnom vremenu. Poželjno je, ali nije nužno, da ima odgovarajući certifikat iz zdravstvenog menadžmenta ili specijalizaciju iz farmacije ili neku drugu srodnu specijalizaciju.	<ul style="list-style-type: none"> - Pregled dokumenta kojima se ispunjavaju uslovi za imenovanje na mjesto rukovodioca. - Intervju sa rukovodiocem apoteke o organizaciji rada u apoteci. - Opservacija ocjenjivača. 	Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10, čl. 18, 33. <i>Rukovodilac apoteke je zaposlen u punom radnom vremenu i odgovoran je za stručni rad iste.</i>
2.2.2 S	Rukovodilac apoteke mora osigurati da su svi poslovi povjereni članovima tima u skladu sa njihovim kvalifikacijama, sposobnostima i iskustvom.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa rukovodiocem apoteke i članovima farmaceutskog tima. - Opservacija ocjenjivača. 	Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 40/10, čl. 30, 31.
2.2.3 A	Bar jedan magistar farmacije iz ustanove ima edukaciju za voditelja prakse (mentora) za studente farmaceutskih fakulteta iz FBiH.	Voditelj prakse ima minimalno 5 godina radnog iskustva u struci.	<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa osobljem. - Uvid u potvrdu sa edukacije. 	
2.2.4 S	Postoji procedura za imenovanje osobe koja zamjenjuje		<ul style="list-style-type: none"> - Uvid u pisanu proceduru. - Intervju sa rukovodiocem apoteke. 	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, čl. 9. st. 1



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

Obrazac za (samo)ocjenu:

- Upisivati SAMO broj 1 u odgovarajuće polje (nisu to poeni nego potvrda da ste taj kriterij pogledali)
- Zatamnjena polja ne popunjavati

4. UPRAVLJANJE RIZIKOM											
4.1 Organizacija upravljanja rizikom											
Standard 4.1: Apoteka ima sistem upravljanja rizikom.											
Broj kriterija	Izjava kriterija	Samoocjena				Dokazi ispunjenosti <small>Kolona je namijenjena za navođenje dokaza P - potpuno pridržavanje, D - djelimično pridržavanje i N/P - nije primjenjivo.</small>	Vanjska ocjena				Komentar vanjskog ocjenjivača
		P	D	N	N/P		P	D	N	N/P	
4.1.1	Apoteka ima politiku i odgovarajuće procedure upravljanja rizikom.	1									
4.1.2	Svoje osoblje u apoteci učestvuje u procjeni rizika u apoteci, dok je jedna osoba u apoteci zadužena za upravljanje rizikom, posebno za identifikaciju, procjenu i praćenje rizika, izradu godišnjeg plana s planiranjem korektivnih akcija i odgovarajućim promjenama u praksi.										
4.1.3	Apoteka posjeduje proceduru za vođenje evidencije i vodi evidenciju svih incidenata koji su se desili u prostoru apoteke, uključujući povrede i/ili materijalne gubitke, potencijalne opasnosti po zdravlje i život pacijenata i osoblja te ugrožavanje imovine i provodi periodične revizije (svakih 6-12 mjeseci) i jednom godišnje o										
4.1.8	Apoteka jednom godišnje dostavlja listu indikatora										



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu

Obrazac za (samo)ocjenu:

- Unositi SVE što ste zatekli od dokaza
- Unositi i SVE što nedostaje od dokaza

4. UPRAVLJANJE RIZIKOM

4.1 Organizacija upravljanja rizikom

Standard 4.1: Apoteka ima sistem upravljanja rizikom.

Broj kriterija	Izjava kriterija	Samoocjena				Dokazi ispunjenosti	Vanjska ocjena				Komentar vanjskog ocjenjivača
		P	D	N	NIP		P	D	N	NIP	
4.1.1	Apoteka ima politiku i odgovarajuće procedure upravljanja rizikom.	1				Kolona je namijenjena za navode dokaza P - potpuno pridržavanje, D - djelimično pridržavanje i NIP - nije primjenjivo.					
4.1.2	Svo osoblje u apoteci učestvuje u procjeni rizika u apoteci, dok je jedna osoba u apoteci zadužena za upravljanje rizikom, posebno za identifikaciju, procjenu i praćenje rizika, izradu godišnjeg plana s planiranjem korektivnih akcija i odgovarajućim ovlaštenjima u pogledu.	1				Plan upravljanja rizikom PL-ZL 006-17; Registar rizika O-ZL056; Obrazac za utvrđivanje i procjenu rizika O-ZL055; Odluka o imenovanju odgovorne osobe za upravljanje rizikom					
4.1.3	Apoteka posjeduje proceduru za vođenje evidencije i vodi evidenciju svih incidenata koji su se desili u prostoru apoteke, uključujući povrede i/ili materijalne gubitke, potencijalne opasnosti po zdravlje i život pacijenata i osoblja te ugrožavanje imovine i provodi periodične revizije (svakih 6-12 mjeseci) i jednom godišnje o	1				Obrazac za evidentiranje incidentnih situacija O-ZL048; Procedura postupanja sa neusaglašenostima P-ZL 022-17 i evidentiranje istih; Analiza indikatora dostavljenih AKAZ-u;					
4.1.8	Apoteka jednom godišnje dostavlja listu indikatora izvršenja AKAZ-u.	1				Uvid u popunjene i dostavljene podatke za Indikatore koji su dostavljeni AKAZ-u za 2017.god.; Analiza rezultata, korektivne i preventivne mjere					



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Sertifikacijski standardi – vanjska ocjena

Zadaci ocjenjivača:

- Pregled dokumentacije;
- Opservacija;
- 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

Sertifikacijski standardi – kvalitet dokaza

- Bitan kod poređenja dvije (samo)ocjene
- Važi jednako i za samoocjenu kao i za vanjsku ocjenu
- Postoje pravila navođenja:
 - Uvijek napisati šta je zatečeno ili pregledano
 - Pisati potpune rečenice
 - Riječ **DA** ili **NE** nisu dovoljne kao navod dokaza



Primjeri navođenja dokaza

- U ocjeni ne smiju stajati **???** kao navedeni dokaz
- Riječ „**DA**” nije dovoljna kao navedeni dokaz (treba navesti šta je priloženo, posmatrano...)
- **N/P** se može staviti samo kada nešto ne postoji ili se ne vrši, uz dokumentirane dokaze i izuzeće od tog kriterija (AKAZ-ov obrazac)
- Ne realizirani planovi ne mogu se ocijeniti pozitivno (**P, D**)



- Ako je nešto djelomično ispunjeno (D), mora se navesti šta je ispunjeno, a šta nedostaje kod konkretnog kriterija
- Završeni, ali nedatirani i nepotpisani dokumenti se mogu ocijeniti kao D
- Dokumenti „u nacrtu” se ocjenjuju kao neispunjeni N
- Ako nešto nedostaje u dokazima mora se navesti **ŠTA**
- Kod uvida u evidencije treba navesti koje to evidencije postoje (nije dovoljan navod „POSTOJE”)
- Dvosmislene izjave se ne mogu uzeti u obzir



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Za potpuno ispunjen (**P**) svaki dokument mora biti kompletiran, datiran i potpisan od strane direktora i supotpisan od strane koordinatora
- Ocjena „ČINI SE” ili „IZGLEDA” nije primjerena
- Također ”možda bi moglo biti bolje” ili „ne izgleda mi to pametno”...
- Rubrika za dokaze NE MOŽE ostati **prazna!**
- *Ne ocjenjujete kriterije već da li ispunjavate određene kriterije!!!*



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

Spremanje dokumentacije za VO






Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH


Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

<http://www.akaz.ba/Apoteke/Apoteke.htm>


Dokumenti potrebni za vanjsku ocjenu:

- Samoocjena i zahtjev za pokretanje postupka vanjske ocjene;
- Odobrenje nadležnog kantonalnog ministarstva o ispunjavanju uslova za rad Apoteke;
- Pravilnik o radu;
- Pravilnik o unutrašnjoj oraganizaciji i sistematizaciji radnih mjesta ili aktdrugog naziva ali iste namjene;
- Dokument kojim se dokazuje postupak pružanja zdravstvene zaštite (statut, pravilnik ili akt drugog naziva ali iste namjene);
- Lista usvojenih radnih procedura (sa datumima usvanjanja i planirane revizije), politika i evidencija;
- Dokaz o uplati definisanih finansijskih sredstava za provođenje postupka sertifikacije shodno cjenovniku sertifikacije apoteke;
- Zahtijev za izuzeće od kriterija (ako postoji);
- Osnovni podaci o apoteci za pokretanje vanjske ocjene.

 [Obrazac za prijavu apoteke za proces uspostave sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvu FBiH](#)


 [Standardi za apoteke \(ver. 2017.\)](#)


 [Forme za sertifikacijsku samoocjenu](#)

 [Forme za akreditacijsku samoocjenu](#)

 [Sertifikacijski standardi za apoteke \(maj 2013.\)](#)

 [Forme za sertifikacijsku samoocjenu 2013.](#)

 [Osnovni podaci o apoteci za pokretanje vanjske ocjene.](#)

 [Obrazac za oslobađanje pojedinih kriterija standarda za apoteke](#)

