



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta

AKAZ

**Sarajevo, 23.10.2019.**



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

## Ciljevi obuke

**Radionica je prilika da kao ovlašteni ocjenjivači kvaliteta AKAZ-a:**

- **bolje shvatite AKAZ-ove programe akreditacije i sertifikacije;**
- **da steknete sposobnost korištenja standarda;**
- **da učinkovito doprinesete procesu vanjskog pregleda u zdravstvenim ustanovama;**
- **da vježbate i postavljate pitanja.**



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Ciljevi edukacije

- Cilj edukacije je priprema ovlaštenog ocjenjivača kvaliteta za rad u ocjenjivanju zdravstvene ustanova koja je aplicirala za sertifikaciju/akreditaciju;
- Usvojena znanja su osnova za razumijevanje cjelokupnog procesa ocjenjivanja sigurnosti i kvaliteta;
- Prednosti AKAZ-ove edukacije za vanjske ocjenjivače su ne samo u teorijskom izlaganju predavača nego i u vježbama, gdje učesnici edukacije imaju mogućnost da na licu mjesta primjene stečena znanja koja će koristiti u praksi.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Sadržaj edukacije

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) u okviru edukativnih modula u oblasti uspostavljanja sistema sigurnosti, za vanjske ocjenjivače je pripremila:

- Priprema za vanjski pregled: organizacijske pripreme - AKAZ,
- Tehnike pregleda na kolegijalnoj osnovi;
- Izvještavanje o nalazima vanjske ocjene;
- Vanjski ocjenjivači - uloge, zadaci, sposobnosti i procedura za selekciju;
- Formulari za vanjski pregled.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Program obuke (1) četvrtak, 23.10.2019.

Vrijeme	Tema	Trajanje	Predavač
09:00 – 09:15	Registracija učesnika	15 min	
09:15 – 09:30	Osnove informacije o programu obuke za vanjske ocjenjivače	15 min	MM
09:30 – 09:45	Pred-test učesnika	15 min	
09:45 – 10:15	Vanjska ocjena zdravstvenih ustanova	30 min	MM
10:15 – 10:45	O standardima	30 min	VK
10:45 – 11:00	Pauza za kafu	15 min	
11:00 – 12:00	Vanjski ocjenjivači (uloge, zadaci, sposobnosti i procedura za selekciju, načela pregleda)	60 min	EH
12:00 – 13:00	Formulari za vanjski pregled	60 min	EH
13:00 – 13:30	Pauza za ručak	30 min	
13:30 – 14:00	Proces i tehnike vanjskog pregleda	30 min	SS
14:00 – 14:45	Vanjska ocjena: intervjui, posmatranje, pregle	45 min	SS
14:45 – 15:30	Usmeno i pismeno izvještavanje i odluka o akreditaciji / sertifikaciji	45 min	VD
15:30 – 16:00	Prezentacija rezultata testa i diskusija	30 min	MM



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Program obuke (2) petak, 24.10.2019.

Vrijeme	Tema	Trajanje	Predavač
08:30 – 08:45	Uvod – pregled programa obuke - 2. dan	15 min	MM
08:45 – 09:00	Post-test učesnika	15 min	
09:00 – 10:00	1. vježba: Utvrđivanje dokaza za ispunjenost standarda/kriterija/indikatora*	60 min	
10:00 – 11:00	2. vježba: Ocjena pravilnosti izvršene samoocjene**	60 min	
11:00 – 11:15	Pauza za kafu	15 min	
11:15 – 12:45	3. vježba: Intervjuiranje***	90 min	
12:45 – 13:30	Pauza za ručak	45 min	
13:30 – 15:00	4. vježba: Usmeno informiranje menadžmenta ZU	90 min	
15:00 – 15:30	Završna diskusija i ELZO	30 min	
15:30 – 16:00	Rezultati testa i dodjela certifikata	30 min	



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



Welcome to ISQua | Login | Register | Contact Us

Select Language

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"/>

- 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)
- Akreditirani standardi za DZ, timovi porodične medicine, Mentalno zdravlje i Apoteke





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

# Međunarodna, ISQua - akreditacija standarda AKAZ-a

- Akreditacija standarda AKAZ-a za primarnu zdravstvenu zaštitu;
- Dom zdravlja, porodična medicina, centri za mentalno zdravlje i apoteke.



Improving safety in Family Medicine  
Clinics in the Federation of Bosnia and  
Herzegovina and Sarajevo Canton

AHMED NOVO, AGENCY FOR QUALITY AND ACCREDITATION IN HEALTH  
CARE IN THE FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA (AKAZ),

VILDANA DODER, FEDERAL MINISTRY OF HEALTH, THE FEDERATION OF  
BOSNIA AND HERZEGOVINA

#ISQua2017 @ISQua

anovo@akaz.ba





# Registar akreditiranih/sertificiranih ustanova

The screenshot shows the website of the Agency for Quality and Accreditation in Health (AKAZ) in Bosnia and Herzegovina. The page is titled "AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine". The main navigation bar includes "Dokumenti i linkovi", "Aktuelno", and "Meni". The "Aktuelno" section is highlighted with a red arrow, pointing to a news article titled "U Zenici održan 7. simpozij magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine". The article is dated 05.12.2016. and discusses a symposium on pharmacy master's degrees. The "Registar akreditiranih/sertificiranih ustanova" section is also visible on the left side of the page, containing logos for ISQua Membership, AKAZ certification, and AKAZ accreditation. The "Meni" section on the right lists various services and standards, including accreditation standards, self-evaluation, and accreditation services.



Agencija za  
akreditaciju u  
FBIH  
Agency for Health  
and Accreditation

# Registar akreditiranih i certificiranih zdravstvenih ustanova (2)

AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH  
REGISTAR AKREDITIRANIH / CERTIFICIRANIH ZDRAVSTVENIH USTANOVA

## Centri za mentalno zdravlje

r.b.	Zdravstvena ustanova	Vrsta i rok akreditacije/ sertifikacije	Datum pregleda	Datum komisije za akreditaciju / sertifikaciju	Početak roka trajanja akreditacije / sertifikacije)	Broj rješenja
1	Centar za mentalno zdravlje DZ Novi Grad	bezuslovna akreditacija, 3 godine	10.-11.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-3/14
2	Centar za mentalno zdravlje DZ Vogošća	bezuslovna akreditacija, 3 godine	27.-28.11.2013.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-4/14
3	Centar za mentalno zdravlje DZ Bihać	bezuslovna akreditacija, 3 godine	19.-20.11.2013.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-8/14
4	Centar za mentalno zdravlje DZ Zenica	bezuslovna akreditacija, 3 godine	10.-11.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-5/14
5	Centar za mentalno zdravlje DZ Tuzla	bezuslovna akreditacija, 3 godine	18.-19.11.2013.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-9/14
6	Centar za mentalno zdravlje DZ Vitez	bezuslovna akreditacija, 3 godine	16.-17.12.2013.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-6/14
7	Centar za mentalno zdravlje DZ Gračanica	bezuslovna akreditacija, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14
8	Centar za mentalno zdravlje DZ Srebrenik	bezuslovna akreditacija, 3 godine	27.-28.11.2013.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-7/14
9	Centar za mentalno zdravlje DZ Novo Sarajevo	bezuslovna akreditacija, 3 godine	08.-09.12.2014.	11.12.2014.	12.12.2014.	02-37-861-1/14
10	Centar za mentalno zdravlje DZ Stari Grad	bezuslovna akreditacija, 3 godine	08.-09.12.2014.	11.12.2014.	12.12.2014.	02-37-861-2/14
11	Centar za mentalno zdravlje DZ Ilidža	bezuslovna akreditacija, 3 godine	08.-09.12.2014.	11.12.2014.	12.12.2014.	02-37-861-3/14
12	Centar za mentalno zdravlje Regionalnog medicinskog centra „Dr. Safet Mujić“ Mostar	bezuslovna akreditacija, 3 godine	08.-09.12.2014.	11.12.2014.	12.12.2014.	02-37-861-4/14
13	Centar za mentalno zdravlje DZ Travnik	bezuslovna akreditacija, 3 godine	08.-09.12.2014.	11.12.2014.	12.12.2014.	02-37-861-5/14
14	Centar za mentalno zdravlje DZ Sanski Most	bezuslovna akreditacija, 3 godine	02.-03.02.2015.	17.02.2015.	25.02.2015.	02-37-951-2/15
15	Centar za mentalno zdravlje DZ Velika Kladuša	bezuslovna akreditacija, 3 godine	27.-28.07.2015.	09.09.2015.	16.09.2015.	02-37-1154-1/15
16	Centar za mentalno zdravlje DZ Ključ	bezuslovna akreditacija, 3 godine	27.-28.07.2015.	09.09.2015.	16.9.2015.	02-37-1154-2/15
17	Centar za mentalno zdravlje DZ Bugojno	bezuslovna akreditacija, 3 godine	09.-10.11.2015.	23.11.2015.	24.11.2015.	02-37-1259-1/15
18	Centar za mentalno zdravlje DZ Mostar	bezuslovna akreditacija, 3 godine	09.-10.11.2015.	23.11.2015.	24.11.2015.	02-37-1259-2/15
19	Centar za mentalno zdravlje DZ Tešanj	bezuslovna akreditacija, 3 godine	09.-10.11.2015.	23.11.2015.	24.11.2015.	02-37-1259-3/15
20	Centar za mentalno zdravlje DZ Visoko	bezuslovna akreditacija, 3 godine	16.-17.11.2015.	23.11.2015.	24.11.2015.	02-37-1259-4/15
21	Centar za mentalno zdravlje DZ Čapljina	bezuslovna akreditacija,	21.06.2016.	27.06.2016.	28.06.2016.	02-37-240/16



# Certifikacija zdravstvenih ustanova u 2018. godini

- Apoteke/ljekarne – 50;
- TPM/TOM –86;



broj rješenja: 02-37-1103/15

vrijedi do: 16.07.2019.

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



# Akreditacija zdravstvenih ustanova

- Bolnice i lječilišta – 8
- Centri za mentalno zdravlje – 8
- Zavodi – 4,





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

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.

## Naljepnice



**akaz**  
**sertifikacija**

za uspostavljen sistem sigurnosti

broj rješenja: 02-37-1103/15

vrijedi do: 16.07.2019.

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



**akaz**  
**akreditacija**

za uspostavljen sistem kvaliteta

broj rješenja: 02-37-1103/15

vrijedi do: 16.07.2019.

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



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Edukacije 2018. godina

- Edukacija za koordinatore kvaliteta: učesnici edukacije dolaze iz 18 gradova i 9 kantona Federacije BiH, kako slijedi:
  - Hercegovačko-neretvanski
  - Unsko-sanski
  - Zeničko-dobojski
  - Tuzlanski
  - Sarajevo
  - Podrinjski
  - Zapadnohercegovački
  - Srednjobosanski
  - Zapadno hercegovački





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Edukacije 2019. godina

- **Edukacija zdravstvenih profesionalaca u DZ Olovo, DZ Bosanski Petrovac, DZ Sanski Most u fazi facilitacije**
- **Osnovna obuka za osoblje apoteka**



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Facilitacije

- Facilitacija je stručna pomoć iskusnih zdravstvenih profesionalaca u uspostavi sistema sigurnosti i kvaliteta u pružanju zdravstvenih usluga;
- Facilitatori u zdravstvenoj ustanovi treba da olakšaju proces uvođenja sigurnosti i kvaliteta, daju stručnu pomoć pri poboljšanju procesa u ustanovi i budu spona između AKAZ-a i zdravstvene ustanove.
- U 2019. godini obavljeno je ukupno:
  - Bolnice/ DZ Timovi porodične medicine 50  
facilitacija u 17 zdravstvenih ustanova



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Facilitacije

- DZ Bihać
- Poliklinika Al Tawil
- PZU „ dr. Balić“
- DZ Bosansko Grahovo
- DZ Goražde
- DZ Grude
- PZU „ Plava poliklinika“



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Facilitacije

- DZ Ključ
- DZ Olovo
- DZ Prozor Rama
- DZ Žepče
- DZ Sanski Most
- DZ Mostar
- PZU Vaše zdravlje
- ZZMR ZE DO kanton
- ZZJZ HNK



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. održana je u prostorijama AKAZ-a, obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta koju je pohađalo 25 zdravstvenih radnika iz sfere medicine, farmacije i drugih struka uključenih u porodicu zdravstvenih radnika i suradnika.
- Obuka za ocjenjivače, predstavlja bitnu aktivnost AKAZ-a, između ostalog, i stoga što ova aktivnost rezultira širenja baze suradnika u procesu podizanja sistema sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH.





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

# Vanjska ocjena



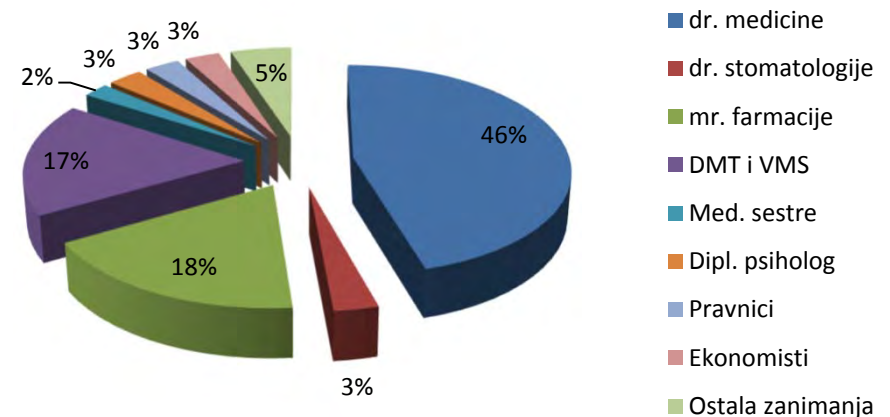


Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Ovlašteni ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta (ukupno 138)

- Dr. medicine – 63;
- Dr. stomatologije – 4;
- Mr. farmacije – 25;
- DMT i VMS – 24;
- Med. sestra – 3;
- Dipl. psiholog – 4;
- Dipl. iur. – 4;
- Dipl. ecc. – 4;
- Ostala zanimanja – 7.



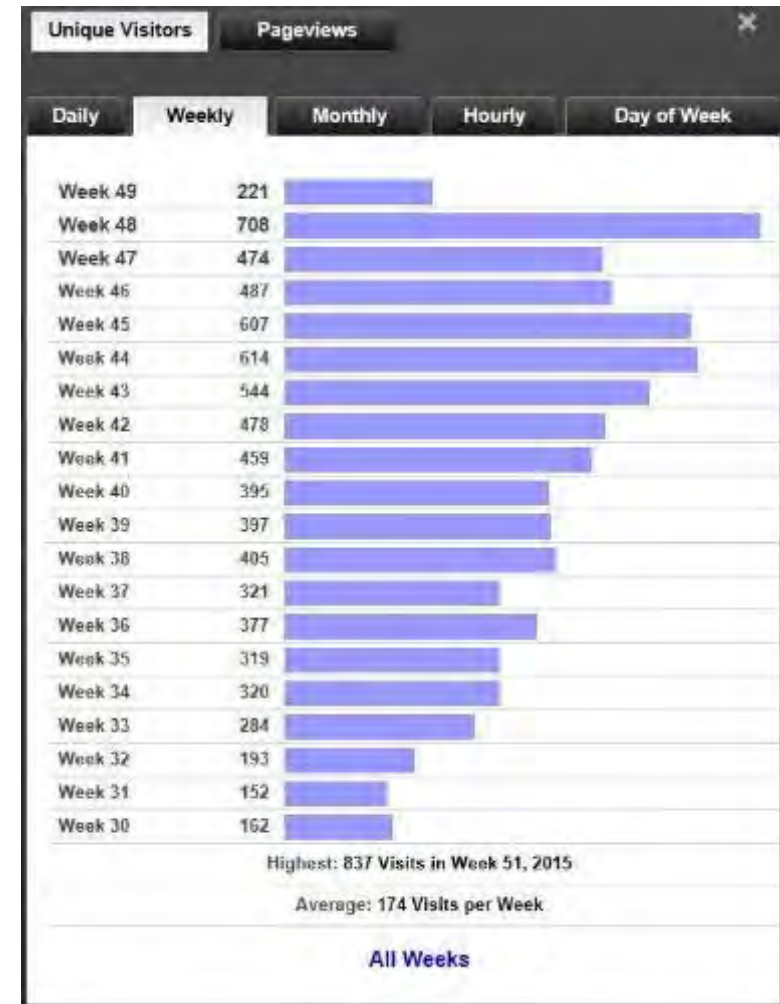


Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

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

- Na dan 01.07.2018. bilo je tačno 12 godina od kada je AKAZ lansirao svoj web site među prvima na prostorima Balkana.
- Do danas naš web site posjetilo je skoro 115.000 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 Cerkez i sljedeći broj osoba: 327

2 shares



# AKAZ Agencija – youtube kanal

**AKAZ Agencija**

AKAZ - Agencija za kvalitetu i kompetenciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

**Uploads**

- Dodjela certifikata za 11 timova porodične/obiteljske medicine**  
2 views · 3 hours ago
- AKAZ na 7-om Forumu porodične/obiteljske medicine**  
10 views · 3 days ago
- AKAZ - Kultura kvaliteta**  
22 views · 1 week ago
- AKAZ ZJZ TK 2017**  
18 views · 2 weeks ago
- Dodjela certifikata za 65 timova porodične medicine Jli Dom Dobri Isak**  
55 views · 4 months ago
- AKAZ certifikatna Dom zdravlja Dobri Isak**  
77 views · 4 months ago
- Ahmed Novo Zadržati nam je da zadržimo što bolji nivo**  
10 views · 4 months ago
- Ahmed Novo Izboreni porodične medicine su veoma komplekarni**  
11 views · 4 months ago
- Ahmed Novo Sveobimna kvaliteta su nam ukazali na**  
9 views · 4 months ago
- Ahmed Novo Drugi mi je što smo uspjeli obavljati sve timove**  
9 views · 4 months ago
- Ahmed Novo Domovi zdravlja su poprilično dobro opremljeni**  
5 views · 4 months ago
- AKAZ - Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH 2016, (cijeli video)**  
100 views · 4 months ago
- Okrugli sto - Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH - Viado Gavković**  
21 views · 4 months ago
- Okrugli sto - Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH - Nina Đončić**  
38 views · 4 months ago
- Okrugli sto - Dani kvaliteta u zdravstvu FBiH - Ahmed Novo**  
32 views · 4 months ago

HR\_PCS\_Business.pdf

Show all



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

# DANI KVALITETA





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# ISQua – Međunarodna konferencija u Kuala Lumpuru - 23. do 26. 09.2018.

- “Uvođenje inkluzivnih standarda za osobe sa invaliditetom u FBiH (ISOSI)“
- Učešće AKAZ-a na ovoj Konferenciji bitan je dio naših aktivnosti na međunarodnom planu, razmjeni pozitivnih praksi sa predstavnicima najrazvijenih zemalja svijeta, ali i iskustvima koje AKAZ može ponuditi ostalima”



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# ISQua – Međunarodna konferencija u Kuala Lumpuru - 23. do 26. 09.2018.



# Logotip AKAZ akreditacije i sertifikacije







Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Pravilnik o akreditaciji zdravstvenih ustanova

- Opšte odredbe;
- Komisija za akreditaciju;
- Postupak akreditacije;
- Postupak s nalazima ocjenjivanja;
- Prava i obaveze akreditiranih zdravstvenih ustanova;
- Nadzor akreditiranih zdravstvenih ustanova;
- Ukidanje akreditacije na određeni rok;
- Ukidanje akreditacije;
- Obnova akreditacije;
- Prelazne i završne odredbe.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Pravilnik o sertifikaciji

- Opšte odredbe;
- Komisija za sertifikaciju zdravstvenih ustanova;
- Postupak sertifikacije zdravstvenih ustanova;
- Izdavanje sertifikata;
- Obaveze i prava certificiranih zdravstvenih ustanova;
- Nadzor certificirane zdravstvene ustanove;
- Suspendiranje, ukidanje, uskraćivanje, obnavljanje i prestanak važenja sertifikata zdravstvenoj ustanovi;
- Vođenje registra certificiranih zdravstvenih ustanova;
- Prelazne i završne odredbe.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Komisija za akreditaciju/sertifikaciju

- Članovi Komisije za akreditaciju imenuju se sa liste vanjskih ocjenjivača koji pored ispunjenih opštih uslova moraju imati i iskustvo u vanjskoj ocjeni;
- Način rada Komisije za akreditaciju/sertifikaciju utvrđuje se Poslovnikom o radu Komisije.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Kriteriji za izbor vanjskih ocjenjivača (1)

## 1. OSNOVNI UVJETI

- Kandidati za ovlaštenog ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta (vanjski ocjenjivač) su istaknuti stručnjaci iz područja zdravstvenog usmjerenja sa najmanje **sedam godina** odgovarajućeg radnog iskustva na poslovima svog stručnog naziva.

### 1.1 Profesionalni uvjeti

U obzir kao kandidati dolaze:

- 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 i sl.)

### 1.2 Drugi uvjeti

Da bi kandidati postali ocjenjivači dodatno moraju posjedovati slijedeće:

- 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.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Kriteriji za izbor vanjskih ocjenjivača (2)

- Kandidati prisustvuju edukaciji i radionicama za odabir i **obuku ocjenjivača**.
- **Obuka traje dva dana** i obuhvata informacije o AKAZ-u, AKAZ-ovim standardima, procesu provođenja programa akreditacije u zdravstvenim ustanovama, te informacije o ulozi ocjenjivača u fazi vanjske ocjene.
- Obuka završava testiranjem poznavanja relevantne materije iz oblasti kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu, što predstavlja objektivni kriterij gdje samo kandidati koji su **test položili sa uspjehom od preko 60%** mogu biti ovlašteni ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta.
- U procesu je obuhvaćen i element biranja kroz **procjenu sposobnosti**, jer su ocjenjivači od ključnog značaja za uspjeh programa.
- Agencija mora osigurati da osobe koje će predstavljati AKAZ i donositi odluke o ocjenama imaju neophodne **lične sposobnosti, dobre komunikacijske vještine** i dobar **način pristupa**.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Kriteriji za izbor vanjskih ocjenjivača (3)

## 2.2 Potrebne osnovne sposobnosti

Osnovne sposobnosti koje ocjenjivač koristi su sljedeće:

- sposobnost vođenja intervjua;
- sposobnost slušanja;
- sposobnost zapažanja;
- analitička sposobnost;
- sposobnost izvještavanja.

Tokom procesa vanjskog pregleda od kandidata će se tražiti da posjeduju sljedeće važne osobine:

- pripremljenost;
- preciznost
- tačnost;
- objektivnost,
- diplomatskičnost;
- fleksibilnost; i
- upornost.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Kriteriji za izbor vanjskih ocjenjivača (4)

## Podaci o kandidatima, vanjskim ocjenjivačima i članovima komisije

### 3.1 Baza podataka kandidata i vanjskih ocjenjivača i članova komisije

- Za svakog kandidata koji aplicira i dobije poziv da učestvuje na radionici za izbor vanjskih ocjenjivača, kao i za odabrane ocjenjivače i članove komisije, AKAZ vodi evidenciju u formi baze podataka (osobni podaci, matična ustanova, specifične oblasti specijalnosti, iskustvo, funkcija u ustanovi, posebni interesi, odlike vanjskog ocjenjivača i člana komisije, broj vanjskih pregleda, raspoloživost za preglede i sl.).
- To olakšava proces odabira prilikom definiranja tima ocjenjivača, definiranja sastava komisije i omogućava da se formira Lista ovlaštenih ocjenjivača.

### 3.2 Proces angažiranja i odabira

Proces angažiranja i odabira trebalo bi osigurati da AKAZ ima dovoljan broj ocjenjivača i da ispunjava svoje operative obaveze i obaveze obuhvaćene ugovorima, imajući na umu trenutni i potencijalni profil zdravstvenih organizacija, klijenata.



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Kriteriji za izbor vanjskih ocjenjivača (5)

## 4.3 Praćenje ocjenjivača i dopunska obuka

- Angažiranje ocjenjivača se prati da bi se osigurao njihov redovit angažman, što će pomoći održanju njihovih sposobnosti, te da bi se izbjeglo da se pojedini ocjenjivači angažiraju prečesto.
- Prilikom odabira i upućivanja vanjski ocjenjivača vodi se računa o relevantnoj profesiji, regionalnoj, nacionalnoj i spolnoj zastupljenosti te sukobu interesa.
- Jedanput godišnje priređuju se događaji na kojima se osvježava znanje i vještine ocjenjivača - vježbe u grupama.
- Na tim događajima ocjenjivačima se pružaju informacije o napretku organizacija koje su ti ocjenjivači pregledali.





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 Federaciji Bosne i Hercegovine

Adresa: Dr. Mustafe Pintola 1,  
71000 Sarajevo, BiH

Telefon: +387 33 771 870

Fax: +387 33 771 880

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

Email: [akaz@akaz.ba](mailto:akaz@akaz.ba)



<https://www.facebook.com/#!/akazbih>