



U skladu sa članom 27., stav 1., alineja 3., u vezi sa članom 30., stav 1., alineja 3., Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, br. 59/05, 52/11) te članom 15., stav 1., alineja 3., u vezi sa članom 25., stav 2., alineja 9., Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, br. 94/07) (u daljem tekstu: AKAZ), direktor AKAZ-a podnosi Upravnom vijeću AKAZ-a:

Izveštaj o radu za 2013. godinu.

Uvod

Izveštaj o radu AKAZ-a za period 1. januar – 31. decembar 2013. godine predstavlja rad Agencije u protekloj godini u odnosu na aktivnosti predviđene Programom rada i utroška sredstava za 2013. godinu (broj: 01-37-38/13 od 20.03.2013.), usvojenog Odlukom o usvajanju Programa utroška sa kriterijima raspodjele sredstava „Tekući transferi drugim nivoima vlasti – AKAZ“ utvrđenih Budžetom Federacije Bosne i Hercegovine za 2013. godinu Federalnom ministarstvu zdravstva (SN FBiH 49/13) od 26.06.2013. godine, koju je Vlada Federacije Bosne i Hercegovine donijela na svojoj 27. sjednici održanoj 13.06.2013. godine.

AKAZ je u 2013. godini redovno ispunjavao zakonske obaveze u svim segmentima za koje je zadužen i ovlašten. Također, Agencija je započela i sa realizacijom novih programskih i projektnih aktivnosti koje su neophodne za upotpunjavanje profesionalne agende AKAZ-a, ali i obezbjeđivanje neophodne finansijske stabilnosti koja je, na žalost, ponovo i u ovoj godini, bila ozbiljno ugrožena.

U uvodnom dijelu, akcent je stavljen na finansijski aspekt poslovanja AKAZ kao i na nesrazmjer zadataka koje AKAZ, s naslova zakona, mora ispunjavati i, s druge strane, radnog kadra i profesionalne strukture istoga.

Naime, u 2013. godini, unatoč odobrenim sredstvima transfera Budžeta FBiH u iznosu od 300.000,00 KM, AKAZ je, od 12 mjesečnih tranši, do isteka kalendarske godine, primio ukupno 6(!), to jest 150.000,00 KM. Važno je napomenuti, pri tom, da cca 262.000,00 KM predstavljaju iznos koji je potreban za isplatu plaća i prinadležnosti radnika AKAZ-a, a preostala sredstva (38.000,00 KM) su namijenjena za isplatu naknada članovima Upravnog vijeća AKAZ-a i materijalne troškove rada agencije. Ako uzmemo u obzir da iznos naknada članovima Upravnog vijeća AKAZ, na godišnjem nivou iznosi cca 50.000,00 KM onda je jasno da je efektivni iznos kojim AKAZ raspolaže manji od neophodnog za podmirenje obaveznih troškova.

Dakle, poslovanje upravne organizacije sa polu godišnjeg budžeta koji je već i tako ispod granice održivosti minimuma poslovanja, nužno je pod velikim pritiskom alternativnog prihodovanja sredstava koja je zatim potrebno usmjeravati na podmirivanje planiranih troškova koji bi inače bili namireni iz budžetskog izvora. To je finansijsko opterećenje koje utječe sveobuhvatno na rad organizacije i onemogućava adekvatno planiranje radnih obaveza i zadataka, kao i izvršavanje periodičnih i/ili godišnjih planiranih aktivnosti.

Također, fokus rada se, u tim uslovima, pomijera više i prije ka tržišnim sferama, nego li ka akutnim pitanjima struke.

(Napomena: U trenutku pisanja ovog izvještaja, fiskalna godina još nije okončana pa se isplata preostalih šest tranši očekuje najdalje do kraja mjeseca februara, a kako bi i Vlada Federacije BiH ispunila svoju zakonsku obavezu u smislu izvršenja Budžeta F BiH. Ipak, zastoje u primanju tranši iz Federalnog Budžeta bitno je označio poslovanje AKAZ-a u 2013. godini i biti će predmetom niza budućih aktivnosti neophodnih da se efekat ove činjenice amortizira i neutralizira kako se ne bi trajno negativno odrazio na sve aspekte rada AKAZ-a. S tim u vezi, poslovanje AKAZ-a u 2014. godini već je pod hipotekom prethodnog perioda i menadžment je time ograničen i uvjetovan u izradi plana i realizaciji istoga za tekuću godinu.)

Druga oznaka poslovanja AKAZ-a u 2013. godini, kako je već prethodno napomenuto, ogleda se u nesrazmjeru zakonskih obaveza koje AKAZ već od svog osnivanja, pa i kroz 2013. godinu uspješno izvršava, i radnog kadra tj. broja i strukture zaposlenih radnika u AKAZ-u.

Naime, od 2009. godine, AKAZ zapošljava samo jednu (1) osobu sa VSS i četiri (4) sa SSS. Osim ovih, u AKAZ-u je zaposlen i direktor kojega ne bi trebalo pominjati kada se govori o strukturi zaposlenika agencije stoga što njegova/njezina stručna sprema ne čini kontekst u smislu razmatranja poslovanja AKAZ-a u vezi referentskih poslova već isključivo menadžerskih - kako je to i propisano zakonom i statutom. Ipak, napominjemo da su u prošlosti, kao i u 2013. godini i osobe na poziciji direktora bile primorane izvršavati referentske i ine poslove da poslovanje AKAZ-a ne bi trpjelo, unatoč jasnom opisu rada koji ne predviđa obavljanje takve vrste poslova (vidi: zakon i Statut). Pomenuto znači sljedeće: ukoliko AKAZ želi da izvršava zakonom predviđene obaveze, onda svi zaposleni i direktor moraju raditi dodatne poslove. Posljedica toga je pojačano trošenje ljudskih resursa i radnih potencijala AKAZ-a te moguća nedostatnost performansi.

Jedini učinkovit i trajan način da se premosti ovaj problem bio bi otvaranje novih radnih mjesta. Prvobitni nacrt Pravilnika o sistematizaciji radnih mjesta u AKAZ-u, izrađen prije početka rada Agencije, predviđao je broj od šesnaest (16) zaposlenih kao optimum za rad i obavljanje zadataka predviđenih u pozitivnim propisima FBiH. AKAZ je ukazivao na ovaj problem i u 2013. godini u vidu analize i dopisa koji su poslani Federalnom ministarstvu zdravstva i premijeru Vlade FBiH (Prilog U1). Odgovor na pomenuti dopis, Federalno ministarstvo zdravstva je dostavilo AKAZ-u i u njemu se saopštava da povećanje budžetske potpore i zapošljavanje novog kadra treba kandidirati na sjednice Vlade Federacije BiH koje će se održavati u 2014. godini, a čija tematika će biti vezana za Budžet 2014 (Prilog U2).

Da bi AKAZ mogao izvršavati zakonske obaveze koje predviđaju postizanje rezultata najsloženijih stručnih zadataka, a dok se ne odobri zapošljavanje novih radnika, rješenje je angažman po osnovi ugovora o djelu. Ova solucija, naravno, nije operativna kada je u pitanju obavljanje poslova iz opisa radnih mjesta predviđenih općim aktima ali može, u jednom dijelu, pomoći u ostvarenju radnih zadataka AKAZ-a. Ipak, za kvalitetan, stabilan, efikasan i efektan rad AKAZ-a, pravo i dugoročno rješenje nalazi se u potpunom faznom kadriranju do optimalnog broja zaposlenih. Tek imajući u vidu narečeno, poslovanje AKAZ-a u proteklj godini može se sagledati jasno i cijeneći na adekvatan način sve što je učinjeno i ostvareno.

Struktura ovog izvještaja predviđa sljedeći sadržaj:

1. Rad Upravnog vijeća AKAZ-a
2. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca
 - a) JUDZK Sarajevo, DZ Jajce i DZ Olovo
 - b) SKB Mostar, RMC Mostar, OB Konjic, KB „Fra Mihovil Sučić “ Livno, DZ Mostar, DZ Livno, DZ Grude, DZ Ljubuški, DZ Posušje, DZ Tomislavgrad, DZ Čapljina i DZ Jablanica
 - c) KB „Dr. Irfan Ljubijankić“ Bihać, DZ Bihać, DZ Sanski Most i DZ Bužim
 - d) Specijalizanti porodične medicine
 - e) Program dodatne obuke za porodičnu medicinu (PAT program)
3. Facilitacija
 - a) Klinički centar Univerziteta u Sarajevu
 - b) Kantonalna bolnica Zenica
 - c) Dom zdravlja Gračanica
4. Uspostava sistema sigurnosti u apotekama
 - a) Potrebe AKAZ-a u vezi sa procesom sertifikacije apoteka
5. Uspostava sistema sigurnosti u bolnicama i domovima zdravlja
6. Mreža koordinatora kvaliteta
 - a) Dani kvaliteta u zdravstvu – Prvi stručni seminar za koordinateure kvaliteta
 - b) Nacrt za obavezno prijavljivanje indikatora kvaliteta i sigurnosti
 - c) Klinička revizija za diabetes mellitus
7. Radionice za obuku facilitatora
8. Radionice za obuku vanjskih ocjenjivača
9. Akreditacija zdravstvenih ustanova
10. Projekt: „Akreditacija bolnica prijatelja beba“ (UNICEF)
11. Projekt: „Mentalno zdravlje u BiH“
12. Priprema projekata za 2014. godinu
 - a) „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (JUDZKS)“, Federalno ministarstvo zdravstva;
 - b) „Uspostavljanje sistema nadzora nad kvalitetom pruženih usluga“, Zavod za zdravstveno osiguranje i reosiguranje FBiH;
 - c) „Edukacija koordinatora kvaliteta i timova porodične medicine u ZDK u vezi sa primjenom sertifikacijskih standarda“, Zavod za javno zdravstvo ZDK;
 - d) Revizija standarda za „Usluge naklonjene mladima“, Margina i Partnership in Health;
 - e) „Jačanje sestrinstva u BiH“, Fami fondacija;
 - f) „Mentalno zdravlje u BiH“, Projekt mentalno zdravlje;
 - g) „Jačanje i unapređenje modernih i održivih javno-zdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u BiH“, SZO BiH;
 - h) Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ i razvoj standarda za rani rast i razvoj, UNICEF.
13. Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima

1. Rad Upravnog vijeća AKAZ-a

Upravno vijeće Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH je u 2013. godini održalo tri sjednice na kojima su razmatrana pitanja iz djelokruga ovog organa. Članovi Upravnog vijeća AKAZ-a izabrani su na funkciju članova i predsjednika na privremenoj osnovi tj. na 60 dana. Na taj način, nastavlja se stanje započeto 2009. godine u kojem AKAZ nema stalno Upravno vijeće već se članstvo ovog organa izabire na privremenoj osnovi i bez predvidljivog vremenskog okvira kontinuiteta izbora i rada. Naime, posljednja sjednica prije održavanja sjednice u novom sazivu 17.04.2013. bila je održana 27.12.2012. godine.

Nakon isteka perioda od 60 dana, novo članstvo Upravnog vijeća do kraja 2013. nije više bilo birano pa se niti sjednice više nisu održavale. Dakle, uočljivo je da Upravno vijeće AKAZ-a ima pauzu od skoro četiri mjeseca na početku godine i više od šest mjeseci do kraja poslovne godine a u AKAZ, niti početkom 2014. (do 10.01.), nije stigla zvanična obavijest o izboru novih članova i ponovnom radu Upravnog vijeća.

Pitanje izbora stalnog članstva i kontinuiteta rada Upravnog vijeća je pitanja koje zahtijeva posebno elaboriranje, ali se može zaključiti, uzimajući u obzir ovlaštenja i obaveze Upravnog vijeća navedene u pozitivnim propisima, koliko je za rad AKAZ-a i poštovanje zakona bitno trajno rješenje ovog pitanja.

Izabrani članovi Upravnog vijeća u 2013. godini su bili:

- Vijekoslav Mandić (u svojstvu predsjednika)
- Marko Bukša
- Abud Sarić
- Alma Vranić i
- Sandra Začinović.

Ako je ranije rečeno da Upravno vijeće AKAZ-a u svom radu nema potrebni vremenski kontinuitet, onda se ipak može reći da ima kontinuitet barem u smislu personalnog sastava što umnogome olakšava rad u vezi informiranosti o specifičnim problematikama koje zahtijevaju detaljnu analizu i uvid.

Sjednice Upravnog vijeća održane su 17.04., 15.05. i 22.05.2013.

Sjednicama su prisustvovali svi članovi Upravnog vijeća.

Upravno vijeće je na pomenutim sjednicama usvojilo bitne dokumente i opće akte važne za ukupno, a naročito finansijsko poslovanje AKAZ-a od kojih je najvažnije izdvojiti:

- Pravilnik o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu;
- Pravilnik o disciplini na radu;
- Pravilnik o arhivskom i kancelarijskom poslovanju;
- Pravilnik o sertifikaciji apoteka;
- Odluku o usvajanju Sertifikacijskih standarda za apoteke;
- Odluku o usvajanju Akreditacijskih standarda za centre mentalnog zdravlja
- Odluku o promjeni visine ograničenja za sklapanje direktnog sporazuma.

Također, Upravno vijeće je usvojilo i novi Poslovnik o radu Upravnog vijeća AKAZ-a.

Uzevši u obzir navedeno, zaključak je da je Upravno vijeće AKAZ-a, u pogledu važnosti i broja usvojenih akata, u kratkom periodu saziva, radilo pojačanim intenzitetom i usvojilo vrlo važne akte čije usvajanje podrazumijeva visok stepen stručnosti, odgovornosti i poznavanja prilika u zdravstvu Federacije BiH, ali da i dalje ostaje kao vrlo važno pitanje koje zahtijeva što skorije rješenje, problem izbora stalnog Upravnog vijeća AKAZ-a.

Prilozi:

- 1.1 Dnevni red i Zapisnik sa prve sjednice Upravnog vijeća;
- 1.2 Dnevni red i Zapisnik sa druge sjednice Upravnog vijeća;
- 1.3 Dnevni red i Zapisnik sa treće sjednice Upravnog vijeća;
- 1.4 Pravilnik o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu;
- 1.5 Pravilnik o disciplini na radu;
- 1.6 Pravilnik o arhivskom i kancelarijskom poslovanju;
- 1.7 Odluka o usvajanju Sertifikacijskih standarda za apoteke;
- 1.8 Odluka o usvajanju Akreditacijskih standarda za centre za mentalno zdravlje;
- 1.9 Odluka o promjeni visine ograničenja za sklapanje direktnog sporazuma i
- 1.10 Poslovnik o radu Upravnog vijeća AKAZ-a.

2. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca

U 2013. godini AKAZ je **educirala i obučila ukupno 341 zdravstvenog profesionalca** u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za akreditaciju. Riječ je o osnovnim i obaveznim edukacijskim modulima koji su neophodni za uspješno započinjanje aktivnosti u ovoj oblasti.

AKAZ je organizirao i realizirao predavanja za zdravstvene profesionalce na tri lokacije: u Sarajevu, Mostaru i Bihaću. (Osnovni podaci o ovim edukacijama su navedeni dalje u tekstu.) Također, AKAZ je u skladu sa Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine, doktore stomatologije i magistre farmacije i Pravilnikom o specijalizacijama i subspecijalizacijama doktora medicine, doktora stomatologije i magistara farmacije ("Službene novine Federacije BiH", broj 6/11, 11/11, 17/11, 22/1, 26/11, 82/11, 41/12 i 79/12) sudjelovao u realizaciji 15-dnevne obuke za specijalizante porodične medicine.

AKAZ već treću godinu zaredom aktivno sudjeluje u Programu dodatne edukacije za porodičnu medicinu (PAT program).

a) JUDZK Sarajevo, DZ Jajce i DZ Olovo

Potpisivanjem ugovora o edukaciji sa JU Dom zdravlja Sarajevo 22. marta 2013. godine, započela je edukacija uposlenika domova zdravlja i timova porodične medicine iz Kantona Sarajevo (devet domova zdravlja). Njima su se pridružili odabrani predstavnici iz domova zdravlja Jajce i Olovo. Edukacija je započela 27. marta 2013. godine, a završila 12. juna 2013. godine. Predavanja su održana u DZ Centar Sarajevo i DZ Ilidža, prema raspoloživosti sala, a program edukacije se realizirao kroz 15 osnovnih i obaveznih edukacijskih modula.

Pored predstavnika AKAZ-a, Mr.sci.med. dr. Ahmeda Nove i doc. dr. ph. Vere Kerleta Tuzović, u ulozi predavača bili su angažovani i dugogodišnji vanjski saradnici AKAZ-a: prim. dr. Zoran Riđanović, doc. dr. med. Aida Pilav, mr. sci. ecc. Maida Nuhić, diplomirani pravnik, dr. Katmerka Cerić, doc. dr. Zelija Velija i dr. Amira Ćerimagić.

Certifikat o završenoj edukaciji dobilo je ukupno **62 učesnika edukacije.**

b) SKB Mostar, RMC Mostar, OB Konjic, KB „Fra Mihovil Sučić“ Livno, DZ Mostar, DZ Livno, DZ Grude, DZ Ljubuški, DZ Posušje, DZ Tomislavgrad, DZ Čapljina i DZ Jablanica

U periodu od 26.06.2013. – 28.11.2013. godine održavala se edukacija zdravstvenih profesionalaca iz oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripreme za akreditaciju za zdravstvene ustanove iz Hercegovačko-neretvanskog kantona, Zapadnohercegovačkog kantona i Kantona 10.

Ugovori o edukaciji sa većinom zdravstvenih ustanova su potpisani krajem marta i početkom aprila 2013. godine. Ipak, edukacija je započela tek krajem juna 2013. godine jer se čekalo na potpis ugovora o edukaciji od strane Sveučilišne kliničke bolnice u Mostaru. U julu i avgustu 2013. godine zbog godišnjih odmora napravljena je pauza. Prema ugovoru, bila je dogovorena prezentacija 15 edukativnih modula ali, na zahtjev učesnika edukacije, prezentiran je i dodatni modul, „Vještina komuniciranja“.

Predavači za pojedine module su bili: Mr.sci.med. dr. Ahmed Novo, prim. dr. Zoran Riđanović, Melka Mercvajler, prof., doc. dr. ph. Vera Kerleta Tuzović, doc. dr. med. Aida Pilav, mr. sci. ecc. Maida Nuhić, dipl.iur., dr. Katmerka Cerić i mr. sci. Nera Kravić Prelić, klinički psiholog.

Certifikat o završenoj edukaciji dobilo je ukupno **149 učesnika edukacije.**

c) KB „Dr. Irfan Ljubijankić“ Bihać, DZ Bihać, DZ Sanski Most i DZ Bužim

Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Unsko-sanskom kantonu, u koju su bile uključene zdravstvene ustanove: KB „Dr. Irfan Ljubijankić“ Bihać, DZ Bihać, DZ Sanski Most i DZ Bužim, započela je 04.10.2012. godine.

Prema ugovoru koji je potpisan 05.10.2012.godine između KB „Dr. Irfan Ljubijankić“ u Bihaću, i AKAZ-a, do kraja decembra 2012. godine zdravstvena ustanova je trebala uplatiti kompletan dogovoreni iznos za edukaciju. Međutim, s obzirom da je bolnica u Bihaću uplatila samo avans, AKAZ je prekinuo edukaciju. Tek krajem prošle godine, u decembru, uplaćen je jedan dio sredstava, tako da je nakon jednogodišnje pauze, 5.12.2013. godine ipak završena edukacija. Potrebno je napomenuti da je, prema ugovoru, za bolnicu u Bihaću bilo dogovoreno 30 učesnika edukacije i 15 edukativnih modula. Ipak, AKAZ je i isporučio 16 edukativnih modula i educirao čak 115 uposlenika ove zdravstvene ustanove.

Predavači su bili: Mr. sc. ecc. Maida Nuhić, prim. dr. Zoran Riđanović, mr.sci.med. dr. Ahmed Novo, prim. dr. Bakir Nakaš i Melka Mercvajler, prof.

Certifikat o završenoj edukaciji u Unsko-sanskom kantonu dobilo je **130 učesnika edukacije.**

Također, potrebno je spomenuti da je u 2012. godini bila dogovorena edukacija za 2013. godinu u OB „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ Sarajevo, koja se nije realizirala. Početkom novembra 2012. godine je Mr.sci.med. dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a, obavio razgovor i načelno dogovorio angažman AKAZ-a sa dr. Bakirom Nakašem, bivšim direktorom, međutim, u međuvremenu je došlo do izbora novog direktora, tako da, i pored nastojanja AKAZ-a da se započne sa aktivnosti na edukaciji uposlenika ove zdravstvene ustanove, do toga nije došlo.

Direktor AKAZ-a je obavio razgovor i sa novom direktoricom prof. dr. Sebijom Izetbegović, koja je također pokazala profesionalno razumijevanje i zainteresiranost pa se nadamo da će edukacija za uposlenike Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ biti realizirana u 2014. godini.

Nakon završenog procesa edukacije u 2013. godini, AKAZ je je ostao u kontaktu sa svim ustanovama u kojima je provedena edukacije s ciljem nastavka aktivnosti tj. facilitacije. Već su završeni dogovori o angažiranju AKAZ-ovih facilitatora koji će tokom 2014. godine pomagati zdravstvenim ustanovama u provođenju svih aktivnosti u procesu uspostavljanja sistema kvaliteta i pripremi za akreditaciju.

d) Specijalizanti porodične medicine

AKAZ je u 2013. godini, u skladu sa Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine, doktore stomatologije i magistre farmacije i Pravilnikom o specijalizacijama i subspecijalizacijama doktora medicine, doktora stomatologije i magistara farmacije („Službene novine Federacije BiH“, broj 6/11, 11/11, 17/11, 22/1, 26/11, 82/11, 41/12 i 79/12), sudjelovao u realizaciji 15-dnevne obuke za specijalizante porodične medicine.

Obuka je usmjerena na sposobnosti specijalizanata porodične/obiteljske medicine da primjene znanje i vještine implementacije preporuka:

- Politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine;
- Metodološkog uputstva za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zaštite;
- Samoocjene kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u odnosu na akreditacijske standarde;
- Formulisanja i primjene operativnih politika i procedura i indikatora izvedbe u preventivnom i kliničkom radu;
- Medicine zasnovane na dokazima (EBM);
- Postojećih kliničkih vodilja pomoću AGREE instrumenta i adaptacije vodiča prema lokalnim prilikama (ADAPTE);
- Razvoja i primjene kliničkog audita, razvoja i primjene kliničkih puteva, metoda i tehnika fokusa na pacijenta, metoda i tehnika sigurnosti zaštite pacijenta;
- Vođenja projekta kvaliteta i pripreme za vanjsku kolegijalnu ocjenu radi akreditacije i
- Timskog rada i strateškog planiranja.

Svi specijalizanti (ukupno 33) su uradili seminarski rad na temu akreditacijskih standarda za timove porodične medicine na temelju predviđenih procedura. (Spisak specijalizanata i urađenih seminarskih radova se nalazi u prilogu 2.7.)

e) Program dodatne obuke za porodičnu medicinu (PAT program)

Već treću godinu zaredom, AKAZ sudjeluje u Programu dodatne edukacije za porodičnu medicinu (PAT program), sa nastavnom jedinicom 4 :“Kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite“. U 2013. godini, direktor Agencije, mr.sci.med. dr. Ahmed Novo, održao je predavanja za ljekare i medicinske sestre/tehničare u DZ Tuzla (01.10.2013. godine), DZ Zenica (02.10.2013. godine), DZ Centar Sarajevo (03.10.2013. godine), DZ Bihać (04.10.2013. godine) i DZ Mostar (13.10.2013.).

Na obuci je učestvovalo oko **300** zdravstvenih profesionalaca.

Prilozi:

- 2.1 Izvještaji za predavanja održana u JUDZKS;
- 2.2 Lista učesnika u JUDZKS sa odslušanim predavanjima koji su dobili certifikat;
- 2.3 Izvještaji za predavanja održana u Mostaru;
- 2.4 Lista učesnika u Mostaru sa odslušanim predavanjima koji su dobili certifikat AKAZ-a;
- 2.5 Izvještaji za predavanja održana u Bihaću;
- 2.6 Lista učesnika u Bihaću sa odslušanim predavanjima koji su dobili certifikat;
- 2.7 Spisak specijalizanata i urađenih seminarskih radova.

3. Facilitacija

Pored aktivnosti na edukaciji zdravstvenih profesionalaca u 2013. godini, AKAZ je realizirao i facilitaciju odnosno pripremu zdravstvenih ustanova za akreditaciju. Pod facilitacijom se podrazumijeva stručna pomoć zdravstvenim ustanovama u uspostavljanju sistema kvaliteta i priprema za akreditaciju. Ove aktivnosti su obavljali facilitatori koji su stekli svoje znanje u AKAZ-u. Tokom obavljanja svojih poslova, facilitatori su bili u kontinuiranoj vezi sa Agencijom u smislu primanja instrukcija, savjeta i objašnjenja za pojedine aktivnosti, i tumačenja standarda i pisanje politika i procedura. AKAZ je u 2013. godini obezbijedio usluge facilitacije za tri zdravstvene ustanove: Klinički centar Univerziteta u Sarajevu, Kantonalna bolnica Zenica i Dom zdravlja Gračanica (**ukupno 28 facilitatorskih posjeta**).

a) Klinički centar Univerziteta u Sarajevu

Početakom 2013. godine, završene su aktivnosti facilitacije koje su dogovorene Ugovorom o facilitaciji između KCU Sarajevo i AKAZ-a u 2012. godini. Preostale dvije posjete facilitatora (šesta i sedma) uspješno su završene u januaru 2013. godine. Riječ je o stručnoj pomoći devet obučanih facilitatora i to za sljedeće organizacione jedinice unutar KCUS-a:

- Ademir Spahić (Klinika za abdominalnu hirurgiju, Klinika za nuklearnu medicinu, Klinika za glandularnu i onkološku hirurgiju, Klinika za anesteziologiju i reanimaciju, Klinika za torakalnu hirurgiju);
- dr. Dario Ivanišević (Klinika za ortopediju, Klinika za očne bolesti, Klinika za neurohirurgiju, Klinika za dječju hirurgiju, Klinika bolesti uha, nosa, grla);
- Ediba Dizdar (Klinika za hemodijalizu, Institut NIR, VIP ambulanta, Medicinska fizika, Centralna sterilizacija);
- Enes Sočo (Ekonomski sektor i Tehnički sektor, Pravni sektor, Klinika za maksilofacijalnu hirurgiju);

- dr.sci.med. Jasmina Krehić (Klinička farmakologija, Klinička apoteka, Klinika za endokrinologiju, Klinika za bolesti srca i reumatizam, Klinika za venerične bolesti);
- dr. Maja Stančić (Klinika urgentne medicine, Centar za srce, Klinika za gastroenterohepatologiju, Klinika za angiologiju, operacione sale);
- Sadžida Čatović (Klinika za onkologiju, Klinika za nefrologiju, Klinika za hematologiju, Klinika za fizijatriju i rehabilitaciju i Klinika za neurologiju);
- Samija Džinić (Vaskularna hirurgija, Plastična i rekonstruktivna hirurgija, Klinika za infektivne bolesti, Klinika za pedijatriju, Klinika za ginekologiju i porod, Klinika za plućne bolesti, Urološka klinika i Internisti i intezivna terapija);
- dr. Vildana Čaušević (Klinika za radiologiju, Klinika za patologiju, OJ Klinička imunologija, Klinička mikrobiologija i Klinička hemija i biohemija).

Za 2014. godinu planiran je nastavak facilitacije ali, s obzirom na veličinu Kliničkog centra Univerziteta u Sarajevu i veliki broj klinika, nakon iskustva u 2013. godini, gdje se pokazalo prezahtjevnim da se uđe u pripremu za akreditaciju svih 47 klinika/organizacionih jedinica istovremeno, dogovoreno je da se facilitacija nastavi u četiri klinike. Također, facilitacija će biti rađena i u novoosnovanoj Službi za kvalitet u KCU Sarajevo.

b) Kantonalna bolnica Zenica

AKAZ je sa Kantonalnom bolnicom u Zenici još 2012. godine dogovorio nastavak facilitacije. Prema ugovoru o facilitaciji, bilo je dogovoreno sedam posjeta facilitatora. Međutim, zbog čestih promjena direktora u ovoj zdravstvenoj ustanovi (četiri direktora za zadnje dvije godine), nije bilo moguće ostvariti planirane aktivnosti u oblasti facilitacije. U 2013. godini obavljene su dvije posjete facilitatora i to u martu, i novembru 2013. godine. Preostale su još dvije facilitacije koje su predviđene u ugovoru.

Facilitatori koji rade u Kantonalnoj bolnici Zenica su: Senada Mujačić, viša medicinska sestra, Salih Slijepčević, viši medicinski tehničar i dr. Majda Sarihodžić, ZZJZ KT. Do sada su postignuti vidni rezultati a za očekivati je da će u narednoj godini ova zdravstvena ustanova biti blizu ispunjenja većeg broja zahtjeva koji proizilaze iz standarda što je osnov za podnošenje aplikacije za akreditaciju.

c) Dom zdravlja Gračanica

U protekloj 2013. godini, u DZ Gračanica obavljeno je pet posjeta facilitatora. Ovaj dom zdravlja već tri godine radi na uspostavljanju sistema kvaliteta i sigurni smo, na osnovu izvještaja facilitatora dr. Zoran Riđanovića, da će ova zdravstvena ustanova u najskorije vrijeme aplicirati za akreditaciju. Dom zdravlja Gračanica je u proteklom trogodišnjem periodu uradio kvalitetan posao. Sumarna procjena govori da Dom zdravlja Gračanica ima odlične šanse da bude akreditiran kao kvalitetna i sigurna zdravstvena ustanova.

Prilozi:

- 3.1 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Ademir Spahić 6;
- 3.2 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Ademir Spahić 7;
- 3.3 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Dario Ivanišević 6;
- 3.4 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Dario Ivanišević 7;

- 3.5 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Ediba Dizdar 6;
- 3.6 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Ediba Dizdar 7;
- 3.7 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Enes Sočo 6 i 7;
- 3.8 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Jasmina Krehić 6;
- 3.9 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Jasmina Krehić 7;
- 3.10 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Maja Stančić 6;
- 3.11 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Maja Stančić 7;
- 3.12 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Sadžida Čatović 6 i 7;
- 3.13 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Samija Džinić 6;
- 3.14 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Samija Džinić 7;
- 3.15 Strukturirani izvještaji o facilitaciji Vildana Čaušević 6 i 7;
- 3.16 Strukturirani izvještaj o facilitaciji, Senada Mujačić (13.03.2013.) ;
- 3.17 Strukturirani izvještaj o facilitaciji, Majda Sarihodžić (13.03.2013.) ;
- 3.18 Strukturirani izvještaj o facilitaciji, Salih Slijepčević (13.03.2013.) ;
- 3.19 Strukturirani izvještaj o facilitaciji, Salih Slijepčević (15.11.2013.) ;
- 3.20 Strukturirani izvještaj o facilitaciji, Senada Mujačić (15.11.2013.) ;
- 3.21 Izvještaj facilitatora 1. dr. Zoran Riđanović (19.04.2013.);
- 3.22 Izvještaj facilitatora 2. dr. Zoran Riđanović (26.04.2013.) ;
- 3.23 Izvještaj facilitatora 3. dr. Zoran Riđanović (04.10.2013.) ;
- 3.24 Izvještaj facilitatora 4. dr. Zoran Riđanović (17.10.2013.) ;
- 3.25 Izvještaj facilitatora 5. dr. Zoran Riđanović (13.11.2013.).

4. Uspostava sistema sigurnosti u apotekama

Prema Zakonu o apotekarskoj djelatnosti („SN FBiH“ broj 40/10, član 12., 57. i 72.) sve apoteke, bez obzira na oblik svojine, su dužne uspostaviti sistem sigurnosti na temelju standarda koje propisuje Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ). Apoteka zdravstvena ustanova može obavljati apotekarsku djelatnost ako osim drugih uslova propisanih zakonom, ispunjava i uspostavljen sistem standarda sigurnosti radi zaštite pacijenata (član 12., stav 1., tačka 4.). *Sertifikacijski standardi* su optimalni standardi sigurnosti u skladu sa Zakonom, kojima se obezbjeđuje siguran sistem rada, sigurno radno okruženje u apoteci, odgovarajuće procedure i protokoli tokom pružanja zdravstvenih usluga pacijentima i drugim korisnicima, a odnose se i na sigurnost osoblja apoteke.

AKAZ je **Sertifikacijske standarde za apoteke** (prilog 4.1) definisao i objavio na svojoj web-stranici 14.06.2013. godine čemu je prethodilo dobivanje saglasnosti od strane prof.dr. Rusmira Mesihovića, federalnog ministra zdravstva dopisom broj 05-37-2017/13 (prilog 4.2) te usvajanje od strane Upravnog vijeća AKAZ-a na sjednici održanoj 15.05.2013. godine. Objavljivanjem standarda na web-stranici, AKAZ je omogućio slobodan pristup svim zainteresiranima te ih pozvao na saradnju.

Direktor AKAZ-a je, na osnovu članova 55. i 237. Zakona o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), članova 12. i 72. Zakona o apotekarskoj djelatnosti, („SN FBiH“, broj 40/10), i članova 8. i 21. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05, 52/11) te člana 61., stav 2. Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine („SN FBiH“, broj 94/07), uz prethodnu saglasnost federalnog ministarstva zdravstva (prilog 4.2), i Upravnog vijeća donio i Pravilnik o sertifikaciji apoteka

(prilog 4.3) kojim se reguliše postupak sertifikacije apoteka, pokretanje postupka sertifikacije, suspendiranje, ukidanje, uskraćivanje, obnavljanje i prestanak važenja sertifikata te rad Komisije za sertifikaciju.

Pošto je uvođenje sistema sigurnosti u apoteke nov proces za sve uključene, AKAZ je radi pojednostavljanja toka dešavanja napravio i Protokol o pokretanju i vođenju postupka sertifikacije u apotekama FBiH (prilog 4.4) kao i Metodološko uputstvo za uspostavljanje, razvijanje i održavanje sistema sigurnosti i poboljšanja kvaliteta zdravstvenih usluga u apotekama u Federaciji Bosne i Hercegovine (prilog 4.5). Sukladno početku uspostave sistema sigurnosti u apotekama, napravljen je i nacrt Cjenovnika troškova AKAZ-a u vezi sa sertifikacijom apoteka (prilog 4.6).

U vezi sa uspostavljanjem sistema sigurnosti u apotekama, AKAZ je razvio plan i program za obuku za osoblje apoteke (prilog 4.7). Radi se o dvodnevnoj obuci na kojoj učesnici prolaze kroz teorijski dio o procesu sertifikacije, samoocjeni, itd. te kroz praktični dio sa grupnim vježbama. Svi učesnici urade pred- i post-test, koji su specijalno dizajnirani na način da svi oni koji urade test mogu demonstrirati nivo usvojenog znanja na kraju obuke. Da bi se obuka smatrala apsolviranom, potrebno je osvojiti barem 60% poena na post-testu. Na kraju obuke, učesnicima se dodjeljuje certifikat o prisustvovanju obuci (i položenom testu - ukoliko je učesnik osvojio dovoljan broj poena). Za ovu obuku, ali i za sve druge obuke, edukacije i radionice je razvijen ELZO (Akronim: evaluacijski list za obuku (prilog 4.8)) putem kojeg učesnici anonimno mogu iznijeti svoju ocjenu, zapažanja, sugestije po pitanju različitih aspekata obuke (organizacija, predavači, vježbe, općenito). Raspon ocjenjivanja ide od 1 – „uopšte se ne slažem“ do 4 – „apsolutno se slažem“, a ocjene koje je AKAZ dobio od učesnika iznose (na skali od 1 do 4) oko 3.80, što je jako dobar pokazatelj kvaliteta obuke.

Odbor za kontinuiranu edukaciju Komore magistara Farmacije FBiH je, prema Pravilniku o stručnom usavršavanju (Član 14.), obuci za osoblje apoteka dodijelio 3 boda. Bodovi će se koristiti za produženje licence za samostalni rad.

Do kraja 2013. godine su održana **tri turnusa obuke za osoblje apoteka** (prilog 4.9) o čemu su napravljeni i izvještaji (prilog 4.9.1 – 4.9.3). Obuku je prošlo preko **80 učesnika** iz gradova širom FBiH, a polaznici su bili magistri farmacije i farmaceutski tehničari te inženjeri, pravnici i ekonomisti, zaposleni kako u apotekama tako i u Federalnoj upravi za inspekcijske poslove te Federalnom ministarstvu zdravstva.

Potrebe AKAZ-a u vezi sa procesom sertifikacije apoteka

Na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu («Službene novine FBiH» 59/05 i 52/11), od 2006. godine AKAZ je organ nadležan da vrši poslove edukacije, facilitacije i izrade kliničkih vodilja na federalnom nivou i provodi postupak akreditacije. U međuvremenu su usvajanjem novih zakona iz oblasti zdravstva AKAZ-u nametnute obaveze definiranja sistema sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, kontinuiranog praćenja i procjene standarda i izdavanja sertifikata o zadovoljenju standarda, odnosno provođenje postupka sertifikacije. Ovaj opseg posla zahtijevao bi aktivan rad više zaposlenika u različitim službama koje nikad nisu oformljene.

Na sjednici održanoj 15.05.2013. Upravno vijeće usvojilo je, nakon prethodno pribavljenog mišljenja FMZ, Sertifikacijske standarde za apoteke i Pravilnik o sertifikaciji apoteka.

Međutim, AKAZ nema kapacitete kako bi postupio po obavezama koje proističu iz gore navedenih akata, prije svega nema formiranu službu kao ni zaposlenika sa završenim pravnim fakultetom koji bi vodio aspekt sertifikacije koji se tiče upravnog postupka. S obzirom da postoji oko 650 apoteka u Federaciji BiH, jasno je da AKAZ treba da započne **upravni postupak u 650 predmeta**.

Ovo uključuje podnošenje zahtjeva za ulazak u proces sertifikacije, registraciju uplata apoteka, analizu predate dokumentacije od strane apoteke, prvi pregled (ocjena vanjskih ocjenjivača), donošenje prvostepenog rješenja na osnovu te ocjene, postupanje po prigovoru apoteke na zakazivanje termina pregleda kao i imenovanog ocjenjivača, postupanje po žalbi na negativno mišljenje Komisije za sertifikaciju apoteka, zastupanje u upravnom sporu pred nadležnim sudom u slučaju da apoteka zatraži sudsku zaštitu radi osiguranja zakonitosti i pobija drugostepeno rješenje ministarstva, itd. Također, svaka apoteka ima pravo da zatraži tumačenje ili mišljenje AKAZ-a o pojedinim odredbama važećih akata te da postavi druga pitanja vezana za upravni postupak sertifikacije, a na koja AKAZ odgovara pojedinačnim mišljenjem, tumačenjem ili zaključkom.

Prilikom vođenja postupka sa jednom apotekom, mora se voditi računa u prijemu i ulaganju sve dokumentacije te apoteke, o rokovima između pojedinih faza postupka (rok između uplate i pregleda, pregleda i donošenja rješenja, prigovora i odgovora na prigovor, rok po žalbi, sudski rokovi, itd.). Izdavanjem rješenja o sertifikaciji, kao i rješenja o odbijanju sertifikacije, predmet pojedine apoteke se ne zaključuje. Naime, u toku važenja sertifikacije, AKAZ je dužan pratiti poštovanje prava i obaveza apoteke, shodno pravilniku i zakonu putem nadzornih pregleda, što može dovesti do ukidanja, odnosno, suspenzije sertifikacije. Sama sertifikacija se izdaje na rok od četiri (4) godine, što znači da je ovo kontinuiran proces, odnosno, da se upravni postupak stalno obnavlja za sve apoteke.

Proces sertifikacije prate procesi edukacije, facilitacije i vanjskog ocjenjivanja koje AKAZ vrši preko ugovora o angažmanu zdravstvenih profesionalaca (facilitatori, edukatori i ovlašteni vanjski ocjenjivači). Ugovori se sklapaju i sa samim zdravstvenim ustanovama koje participiraju u edukaciji i facilitaciji. Ako je riječ o drugim gradovima, potrebno je i sklapanje ugovora za obezbjeđivanje obroka, prevoza i smještaja.

Osim pravno-pravne komponente procesa sertifikacije, AKAZ ne može operativno provoditi postupak sertifikacije bez vođenja registra certificiranih ustanova (650 apoteka i više stotina drugih zdravstvenih ustanova), kao i praćenja finansijskih transakcija i operacija shodno pravilniku i Cjenovniku za sertifikaciju kao i ugovornim obavezama gore spomenutih ugovora, odnosno praćenja postojećih propisa i kreiranja novih akata agencije vezanih za užu zdravstvenu oblast (farmaceut za apoteke, stomatolog za stomaloške ordinacije, itd.)

Iz ovoga je vidljivo da je hitno potrebno formiranje službe tj. tima ljudi koji bi radio na procesu sertifikacije, a koji obuhvata zaposlenike na pravnim i ekonomskim poslovima, usko specijaliziranim zdravstvenim poslovima i pratećim i opšim te arhivskim poslovima.

Napominjemo da je AKAZ na osnovu Zakona o zdravstvenoj zaštiti i posebnim propisima o pojedinim zdravstvenim djelatnostima, ovlašten izdati sertifikat (rješenje o sertifikaciji po provođenju upravnog postupka) kao i definisati sertifikacijske standarde za sve zdravstvene ustanove u Federaciji BiH, a gore navedeni primjer toka postupka ilustruje samo vođenje sertifikacije apoteka (koje su među najmanje složenim zdravstvenim ustanovama).

Identičan postupak (pa i složeniji) morao bi se provesti i prilikom akreditacije zdravstvenih ustanova.

Prilozi:

- 4.1 Sertifikacijski standardi za apoteke;
- 4.2 Saglasnost FMZ;
- 4.3 Pravilnik o sertifikaciji apoteka;
- 4.4 Protokol o pokretanju i vođenju postupka sertifikacije u apotekama FBiH;
- 4.5 Metodološko uputstvo za apoteke;
- 4.6 Cjenovnik za sertifikaciju apoteka (nacrt) ;
- 4.7 Plan i program Obuke za osoblje apoteka;
- 4.8 ELZO – Evaluacijski List Za Obuku;
- 4.9 Izvještaji sa Obuke za osoblje apoteka (4.9.1 – 4.9.3).

5. Uspostava sistema sigurnosti u bolnicama i domovima zdravlja

AKAZ je po Zakonu o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine FBiH“ 46/10) „*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*“. U članu 55. istog Zakona se navodi da: „*Zdravstvena ustanova može obavljati zdravstvenu djelatnost, ako ispunjava uslove propisane ovim zakonom, i to: 5) uspostavljen sistem bezbjednosnih standarda u zdravstvenim ustanovama*“. U cilju ispunjenja zakonskih obaveza AKAZ će pripremiti set sveobuhvatnih sertifikacijskih standarda za domove zdravlja, timove porodične medicine i bolnice.

U 2013. godini AKAZ je pripremio detaljan projekt sa odgovarajućim budžetom koji će biti realiziran u 2014. godinu iz kreditnih sredstava CEB-a. Projekt će biti realiziran u periodu od 12 (dvanaest) mjeseci, od januara 2014. do kraja decembra 2014. godine. Plan i sama revizija standarda će biti urađeni po principima ISQua-e, Međunarodnog udruženja za kvalitet zdravstvene zaštite za akreditacijske standarde. Sama realizacija projekta je zamišljena kroz četiri faze: **Razvoj/revizija standarda; Pilotiranje standarda; Obuka osoblja zdravstvenih ustanova i Implementacija programa.**

U 2013. godini su u okviru ispunjenja ove aktivnosti i uspostavljanja sistema sigurnosti u bolnicama i domovima zdravlja pripremljeni i sljedeći dokumenti: Razvoj standarda po ISQua principima, Opis poslova radne grupe za razvoj/reviziju standarda, Selekcija i obuka vanjskih ocjenjivača i Uloga i rad ocjenjivača AKAZ-a u akreditacijskom/sertifikacijskom pregledu.

Prilozi:

- 5.1 Razvoj standarda po ISQua principima;

- 5.2 Opis poslova radne grupe za razvoj/reviziju standarda;
- 5.3 Selekcija i obuka vanjskih ocjenjivača;
- 5.4 Uloga i rad ocjenjivača AKAZ-a u akreditacijskom/sertifikacijskom pregledu.

6. Mreža koordinatora kvaliteta

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ) je, sa ciljem formiranja mreže koordinatora kvaliteta, u 2013. godini pokrenula nekoliko aktivnosti.

"Dani kvaliteta u zdravstvu – Prvi stručni seminar za koordinate kvaliteta" je skup organizovan sa ciljem da se na jednom mjestu okupe koordinatori kvaliteta svih zdravstvenih ustanova u FBiH, ali i direktori tih zdravstvenih ustanova, kao važni akteri u uspostavljanju i održavanju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Neki od zadataka koordinatora kvaliteta prema AKAZ-u je izvještavanje o indikatorima kvaliteta i sigurnosti, rezultatima kliničkih revizija i nepovoljnim događajima i incidentima. Zbog toga je AKAZ sačinio prijedlog izvještajnih skupova za indikatore i nepovoljne događaje za domove zdravlja i bolnice.

Kako je obaveza svake zdravstvene ustanove i zdravstvenog radnika da učestvuje u provjeri kvaliteta kliničke prakse, AKAZ je pokrenuo kliničku reviziju u timovima porodične medicine u FBiH za pacijente sa diabetes mellitusom. Cilj je da se stekne uvid i unaprijedi klinička praksa uz poboljšanje zdravstvenog stanja pacijenata.

a) Dani kvaliteta u zdravstvu – Prvi stručni seminar za koordinate kvaliteta

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ) je u četvrtak, 19. decembra 2013. godine u hotelu "Hollywood" održala "Dane kvaliteta u zdravstvu – Prvi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH".

Seminar je održan sa ciljem upoznavanja učesnika sa uvođenjem sistema kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu u FBiH, aktivnostima AKAZ-a, obavezama zdravstvenih ustanova i koordinatora kvaliteta te radi razmjene iskustava, praktičnih znanja i kontakata.

Pozdravne govore su održali federalni ministar zdravstva, prof. dr. Rusmir Mesihović (prilog 6.1.), predstavnik Ljekarske komore FBiH, prim. dr Fahrudin Kulenović, predsjednica Komore magistara farmacije FBiH, prim. mr. ph. Zahida Binakaj i direktor AKAZ-a, dr. Ahmed Novo (prilog 6.2.)

Na seminaru su bili prisutni predstavnici Federalnog ministarstva zdravstva, Zavoda zdravstvenog osiguranja i reosiguranja FBiH, Zavoda za javno zdravstvo FBiH te federalnih strukovnih komora.

Na ovom skupu ukupno je bilo **132 učesnika, iz 3 klinička centra, 17 bolnica i 44 doma zdravlja** u FBiH. Od 52 prisutna koordinatora, 3 su bila iz kliničkih centara, 10 iz bolnica i 39 iz domova zdravlja, a od 37 prisutnih direktora, 7 ih je bilo ispred bolnica i 30 ispred domova zdravlja.

Po završetku seminara, uručena su priznanja istaknutim pojedincima na polju uspostavljanja i održavanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga za sljedeće kategorije: šampion kvaliteta, izvrsnost koordinatora kvaliteta, menadžera zdravstvene ustanove, vanjskih ocjenjivača, facilitatora, junior kvaliteta i priznanje za životno djelo (prilog 6.3.).

b) Nacrt za obavezno prijavljivanje indikatora kvaliteta i sigurnosti

Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji BiH ("Službene novine FBiH" 59/05 i 52/11) u članu 9. kaže da zdravstvena ustanova, na osnovu uputstva Agencije, općim aktom uređuje:

- oblik, način i učestalost vršenja unutrašnje provjere optimalnog kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi i
- vrstu i način provjere i obavještanje o kvalitetu izvršenog rada zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

U članu 12. istog Zakona se navodi da su zdravstvene ustanove dužne redovno obavještavati Agenciju o utvrđenim incidentima i nepovoljnim događajima kojima su izloženi pacijenti, drugi korisnici zdravstvenih usluga, kao i zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici u procesu pružanja zdravstvenih usluga.

AKAZ, prema članu 24. Pravilnika o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu, treba posebnim aktom propisati koji **incidenti i nepovoljni događaji podliježu obaveznom prijavljivanju** i u kojim rokovima. Sačinjeni nacrt sadrži 17 opštih indikatora za sve zdravstvene ustanove, 20 nepovoljnih događaja koji se obavezno prijavljuju AKAZ-u od strane bolnica i 14 od strane domova zdravlja, 10 indikatora kvaliteta za bolnice, 5 indikatora sigurnosti za bolnice, 4 indikatora kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja i 11 indikatora za porodičnu medicinu (prilog 6.4.).

c) Klinička revizija za diabetes mellitus

Na osnovu zaključaka sa "Dana kvaliteta u zdravstvu – Prvog stručnog seminara za koordinatore kvaliteta" i obaveze zdravstvenih ustanova da vrše provjeru kvaliteta kliničke prakse, AKAZ je započela **provedenje kliničke revizije** zdravstvenih kartona timova porodične medicine u FBiH za pacijente sa diabetes mellitus-om (prilog 6.5.).

Klinička revizija je definisana u Zakonu o evidencijama u oblasti zdravstva ("Službene novine Federacije BiH", broj 37/12), Rezoluciju o dijabetesu (Vlada Federacije BiH, 12.04.2012.), Akreditacijske standarde za timove porodične medicine i domove zdravlja uređene Zakonom o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu ("Službene novine Federacije BiH", broj 59/05, 52/11) i Politiku kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine (Federalno ministarstvo zdravstva, juli 2003.).

Deset timova porodične medicine iz svakog doma zdravlja u Federaciji BiH treba da pregledaju po 30 (slučajno odabranih) zdravstvenih kartona svojih pacijenata oboljelih od diabetes mellitusa i da evidentiraju potrebne podatke za 2013. godinu u obrazac za pojedinačni pregled zdravstvenih kartona (prilog 6.6.).

Iz popunjenih pojedinačnih obrazaca za pregled zdravstvenih kartona, svaki tim porodične medicine popunjava jedan zbirni obrazac i dostavlja ga koordinatoru kvaliteta svog doma zdravlja do 20. januara 2014. godine (prilog 6.7.).

Koordinator kvaliteta popunjava zbirni obrazac za sve timove porodične medicine svoga doma zdravlja i dostavlja ga AKAZ-u do 31. januara 2014. godine (prilog 6.8.).

Prilozi:

- 6.1. Pozdravni govor prof. dr. Rusmira Mesihovića, federalnog ministra zdravstva;
- 6.2. Pozdravni govor dr. Ahmeda Nove, direktora AKAZ-a;
- 6.3. Kompletan izvještaj sa "Dana kvaliteta u zdravstvu – Prvi stručni seminar za koordinate kvaliteta";
- 6.4. Nacrt indikatora kvaliteta i sigurnosti za obavezno prijavljivanje;
- 6.5. Uputstvo za koordinate kvaliteta i članove tima porodične medicine;
- 6.6. Obrazac za pojedinačni pregled za timove porodične medicine;
- 6.7. Zbirni obrazac koji popunjavaju članovi tima porodične medicine;
- 6.8. Obrazac za koordinatora kvaliteta doma zdravlja.

7. Radionica za obuku facilitatora

Na samom početku ovog Izvještaja navedeno je da je u 2013. godini, unatoč odobrenim sredstvima transfera Budžeta FBiH u iznosu od 300.000,00 KM, AKAZ od 12 mjesečnih tranši, do isteka kalendarske godine, primio ukupno 6, to jest 150.000,00 KM. Ova činjenica je značajno uticala na realizaciju aktivnosti koja je predviđala organizaciju obuke za facilitatore. Također, u Programu rada i utroška sredstava za 2013. godinu predviđene su radionice i za facilitatore u JU Apoteke Sarajevo i bolnici Bihać koje nisu realizirane zbog finansijskih problema odnosno požara u Kantonalnoj bolnici „Dr. Irfan Ljubijankić“ u Bihaću (juli 2013. godine).

AKAZ je u sklopu ove aktivnosti, u suradnji sa svojim suradnicima, dizajnirao **trodnevni Program obuke za facilitatore** sa odgovarajućim vježbama za učesnike obuke čija će realizacija ovisiti od finansiranja, odnosno ugovorenih projekata sa međunarodnim i domaćim organizacijama i institucijama.

Prilog:

- 7.1. Program obuke za facilitatore.

8. Radionice za obuku vanjskih ocjenjivača

Prema Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu član 22., 28. i 38. („SN FBiH“ broj 59/05, 52/11), AKAZ je dužan vršiti vanjsku ocjenu zdravstvenih ustanova te njihov nadzor. Vanjsku ocjenu vrše zdravstveni profesionalci, AKAZ-ovi licencirani i obučeni vanjski ocjenjivači. U tu svrhu je AKAZ bio dužan propisati uslove za imenovanje koje kandidati moraju ispunjavati te provesti njihovu edukaciju. AKAZ je razvio plan i program za Obuku za vanjske ocjenjivače (prilog 8.1). Obuka se sastoji od dva dijela:

- a) Teorijskog dijela, i to opšteg (vještine vanjskog ocjenjivača, načela i tehnike vanjskog pregleda, itd.) i specijalnog dijela (specifični dio za standarde za posebnu oblast zdravstva) te

- b) Praktičnog dijela, koji se sastoji od grupnih vježbi za procjenu pojedinih vještina svakog kandidata ponaosob (prilog 8.2), a za tu svrhu je razvijen i Obrazac za procjenu vještina kandidata (prilog 8.3).

Praktični dio sa interaktivnim vježbama u sklopu obuke je sadržavao procjenu vještina koje svaki vanjski ocjenjivač treba da dobro savlada, a to su: intervjuiranje, slušanje, analitičke sposobnosti, timski rad i izvještavanje.

I na ovoj obuci se prema principu AKAZ-a koristi pred- i post-test kao pokazatelj nivoa usvojenog znanja. Test se sastoji od 15 pitanja vezanih za akreditaciju, legislativu te standarde za tu oblast, i smatra se položenim ukoliko kandidat osvoji barem 60% poena. Da bi kandidati uspješno završili obuku oni moraju imati zadovoljavajuću ocjenu koja se sastoji od poena dobivenih na post-testu i od ocjena za pojedine vještine koje se procjenjuju za svakog kandidata pojedinačno tokom praktičnog dijela obuke odnosno vježbi. Na kraju obuke kandidati dobiju certifikat o prisustvovanju obuci (i o apsolviranoj obuci) te time stižu jedan od preduslova za imenovanje AKAZ-ovog vanjskog ocjenjivača. Do sada su održane **dvije obuke za vanjske ocjenjivače**. Prva obuka je bila za centre mentalnog zdravlja (prilog 8.4) u periodu od 03.-05.06.2013. godine u AKAZ-ovim prostorijama, u Sarajevu. Kandidati su birani iz dvije grupe: vanjski ocjenjivači iz primarne zdravstvene zaštite (šest kandidata) i kandidati iz centara za mentalno zdravlje (sedam kandidata).

Ukupno **13 polaznika** je završilo obuku za vanjske ocjenjivače.

Kandidati su prošli kroz cijeli program, teorijski i praktični, te uradili pred- i post-test i bili ocijenjeni po pitanju traženih vještina. Konkretno u ocjeni usvojenog znanja, sumirano sa rezultatom post-testa i pojedinačnim ocjenama vještina u vježbama, raspon uspjeha je išao od 75% (91 poen) do 96% (116 poena), od mogućih 100% (121 poen). Na kraju obuke, nakon urađene procjene znanja i vještina, kandidatima su dodijeljeni certifikati o pohađanju i uspješnom završetku obuke za vanjske ocjenjivače centara za mentalno zdravlje, čime su kandidati stekli uslove da postanu licencirani/ovlašteni AKAZ-ovi vanjski ocjenjivači centara za mentalno zdravlje.

Druga obuka za vanjske ocjenjivače je bila za porodilišta u sklopu zajedničkog projekta UNICEF-a i AKAZ-a. AKAZ je organizirao i održao dvodnevnu obuku za vanjske ocjenjivače porodilišta (prilog 8.5) u periodu od 04.-05.12.2013. godine, u svojim prostorijama u Sarajevu. Tokom ta dva dana obuke učesnici su prošli planirani teorijski i praktični dio (prilog 8.1) sa interaktivnim vježbama (prilog 8.2). Obuci je prisustvovalo odabranih **16 zdravstvenih profesionalaca iz pet gradova FBiH i sedam porodilišta**. Svaki učesnik je uradio pred- i post-test te je mogao osvojiti ukupno 29 poena (100%). Na pred-testu je najniže znanje pokazao učesnik sa 32,6% poena, dok je najbolji imao 89,3%. Situacija na post-testu je bila drugačija: najslabiji učesnik je imao 85,7% poena, dok je devet učesnika imalo 100% poena. Srednja ocjena uspjeha na post-testu iznosi 96,4% što je više u odnosu na procenat postignut na pred-testu 51,2%.

ELZO je Evaluacijski List Za Obuku (prilog 8.6) koji AKAZ koristi da bi dobio povratne informacije od učesnika, a po pitanju kvaliteta obuke. ELZO se sastoji od 17 izjava podijeljenih u 4 domena (obuka, vježbe, predavač, opći dio) te dio za komentare i prijedloge. Sa moguće 4 ocjene (1 – „ne slažem se“, 4 – „u potpunosti se slažem“) učesnici su mogli da iskažu svoje viđenje kvaliteta

te da daju komentare i prijedloge. ELZO je rađen po završetku drugog dana i pokazali su se sljedeći rezultati: Najniža ocjene su zabilježene kod izjave: prostorije obuke su odgovarajuće (3,40), a najbolje su ocijenjeni (na skali od 1 do 4):

- kompetentnost predavača (4,00);
- potrebni materijali za učesnike su bili pripremljeni (4,00);
- dobro pripremljen sadržaj obuke (4,00) te
- organizacija obuke (4,00).

Ukupna ocjena obuke je 3,91 (na skali od 1 do 4). Nakon završene obuke, učesnicima su dodijeljeni certifikati. Za svakog od učesnika su pored papirnih verzija materijala sa prezentacijama pripremljeni i CD-ovi sa materijalima u elektronskom obliku (CD sadrži: Akreditacijske standarde za porodilišta, Metodološko uputstvo, obrasce za samoocjenu te sve prezentacije koje su učesnici slušali tokom dva dana).

Prilozi:

- 8.1 Plan i program Obuke za vanjske ocjenjivače;
- 8.2 Program vježbi za vanjske ocjenjivače;
- 8.3 Obrazac za procjenu kandidata;
- 8.4 Izvještaj sa Obuke za vanjske ocjenjivače za Centre mentalnog zdravlja;
- 8.5 Izvještaj sa Obuke za vanjske ocjenjivače za porodilišta;
- 8.6 ELZO – Evaluacijski List Za Obuku.

9. Akreditacija zdravstvenih ustanova

U 2013. godini je AKAZ obavio šest vanjskih pregleda, a u svrhu akreditacije i jedna predocjenjivačka posjeta. Treba istaći da dostavljeni vanjski izvještaji čekaju na formiranje i pregled od strane Komisije za akreditaciju a njihova pozitivna odluka se upućuje Upravnom vijeću AKAZ. Prije svega je urađena **vanjska ocjena pet centara za mentalno zdravlje** u sklopu projekta Mentalno zdravlje i to slijedećim rasporedom:

- 18.-19.11.2013. CMZ Tuzla (ocjenjivači: Enes Šaćić, Klementina Nuk – Vuković);
- 19.-20.11.2013. CMZ Bihać (ocjenjivači: Melida Hasanagić, Sonja Perović);
- 27.-28.11.2013. CMZ Vogošća (ocjenjivači: Lejla Mačković, Nermina Vehabović Rudež);
- 27.-28.11.2013. CMZ Srebrenik (ocjenjivači: Katmerka Cerić, Marko Martinec);
- 16.-17.12.2013. CMZ Vitez (ocjenjivači: Spomenka Omanović, Meliha Hrustić);
- 17.-18.12.2013. RMC Mostar (predocjenjivačka posjeta - ocjenjivač: Melida Hasanagić).

Za svaki vanjski pregled je pravovremeno dostavljen izvještaj (prilozi 9.1 – 9.6).

Nadalje, u sklopu projekta Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ koji AKAZ radi u saradnji sa UNICEF BiH sprovedena je **akreditacija porodilišta UKC Tuzla**. Vanjski pregled je izvršio tim vanjskih ocjenjivača, na čelu sa dr. Enisom Hasanovićem kao vođom tima i sa dva člana tima: VMS Adis Hotić i dr. Jasmin Hodžić. Vanjski pregled je bio zakazan 26.-27.12.2013. godine i protekao je na obostrano zadovoljstvo. Vođa tima vanjskih ocjenjivača je na vrijeme dostavio finalni izvještaj u kojem se dotiče kriterija koji su samo djelomično ili nisu nikako ispunjeni, a prema dokazima traženim prema akreditacijskim standardima „bolnica – prijatelja beba“ (prilog 9.7).

Prilozi:

- 9.1 Finalni izvještaj, CMZ Tuzla;
- 9.2 Finalni izvještaj, CMZ Bihać;
- 9.3 Finalni izvještaj, CMZ Vogošća;
- 9.4 Finalni izvještaj, CMZ Srebrenik;
- 9.5 Finalni izvještaj, CMZ Vitez;
- 9.6 Finalni izvještaj, RMC Mostar;
- 9.7 Finalni izvještaj, UKC Tuzla, porodilište.

10. Projekt Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“

U julu 2013. godine Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je počela sa pregovorima sa UNICEF BiH o projektu Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ da bi u avgustu iste godine potpisala ugovor o projektu (prilog 10.1). Budžet za četveromjesečni projekt (septembar – decembar 2013. godine) je bio 63.768 KM, a sastojao se od sredstava UNICEF-a (26.208 KM) i doprinosa AKAZ-a (37.560 KM) koji se ogledao u ljudskim resursima, tehničkoj podršci, itd. Krajnji cilj projekta je bila akreditacija dva odabrana porodilišta.

U sklopu projekta je prva od aktivnosti bila razvoj i definisanje standarda za akreditaciju „bolnica – prijatelja beba“. AKAZ je definirao i javno objavio standarde (prilog 10.2) koji se oslanjaju na 10 koraka ka uspješnom dojenju (UNICEF/WHO, 2009.). Pored ovoga, standardi sadrže i Internacionalni kodeks o marketingu zamjenskog mlijeka te domaću legislativu i podzakonske akte kako slijede:

- Politika za unapređenje ranog rasta i razvoja djece u FBiH (Vlada FBiH, maj 2012. godine)
- Politika za unapređenje ishrane djece u FBiH (Vlada FBiH, februar 2013. godine)
- Okvirna politika unapređenja ranog rasta i razvoja djece u BiH („SG BiH“ broj 36/12, Vijeće ministara BiH, Vlada FBiH, Vlada RS, Vlada Brčko distrikta)
- Strateški plan za unapređenje ranog rasta i razvoja djece u FBiH 2013 – 2017 (Vlada FBiH, 2012. godine)
- Smjernice za zdravu ishranu djece uzrasta do tri godine (Vlada FBiH, septembar 2013. godine)
- Zakon o sestrinstvu i porodiljstvu („SN FBiH“ broj 43/13)
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“ broj 46/10)
- Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva („SN FBiH“ broj 37/12)
- Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“ broj 59/05 i 52/11).

Standardi su podijeljeni u deset odjeljaka, 14 standarda i 66 kriterija. Isti standardi su dobili i oficijelnu saglasnost federalnog ministra zdravstva, prof. dr. Rusmira Mesihovića (prilog 10.3).

Naredna aktivnost u sklopu priprema porodilišta za akreditaciju je obuhvatila Obuku za osoblje porodilišta te je AKAZ razvio Plan i program za obuku (prilog 10.4) koji se sastojao iz opšteg i specijalnog teorijskog dijela vezanog za kvalitet u zdravstvu, akreditaciju i standarde. Dvodnevna obuka je održana 05. i 06.11.2013. (prilog 10.5) u prostorijama AKAZ-a. Obuci su prisustvovala **22 zdravstvena profesionalca iz sedam porodilišta pet gradova u FBiH** (Nova Bila, Zenica, Mostar, Sarajevo, Tuzla).

Struktura učesnika je bila slijedeća:

- 9 liječnika (specijalista i specijalizanata ginekologije, pedijatrije) i
- 12 medicinskih sestara (diplomiranih, viših, akušerki – primalja, instrumentarki).

Obuka je prema AKAZ-ovom principu sadržavala pred- i post-test (pitanja vezana za legislativu, stručnu materiju standarda te o akreditaciji), da bi učesnici vidjeli progres nakon obuke te se na osnovu rezultata post-testa procjenjivalo da li su kandidati apsolvirali obuku. Srednja ocjena sa pred-testa je iznosila 49,9% te je porasla na 86,2% kod post-testa što je odličan pokazatelj uspjeha obuke. Isto tako su učesnici radili i ELZO (evaluaciju same obuke) kako bi AKAZ dobio povratne informacije o kvalitetu nastave i zadovoljstvu učesnika. Najniža ocjene su zabilježene kod izjave: prostorije obuke su odgovarajuće (3,18), a najbolje su ocijenjeni (skala od 1 do 4):

- kompetentnost predavača (3,94);
- potrebni materijali za učesnike su bili pripremljeni (4,00);
- radna atmosfera koju je predavač napravio (4,00) te
- organizacija obuke (3,94).

Ukupna ocjena obuke je 3,84 (skala od 1 do 4). Ono što prethodi svakoj akreditaciji je vanjska ocjena koju sprovode AKAZ-ovi obučeni vanjski ocjenjivači te je naredna aktivnost u projektu bila njihova edukacija. AKAZ je razvio Plan i program za obuku za vanjske ocjenjivače za porodilišta (prilog 10.6) i ta obuka je održana 04. i 05.12.2013. godine (prilog 10.7). Obuci je prisustvovalo **16 odabranih zdravstvenih** profesionalaca iz FBiH (sedam porodilišta iz gradova: Nova Bila, Zenica, Mostar, Sarajevo, Tuzla). Obuka je trajala dva dana i sastojala se od teorijskog i praktičnog dijela. Da bi se procijenilo znanje koje su kandidati usvojili tokom obuke, urađen je pred- i post-test koji se sastojao od 15 pitanja iz oblasti akreditacije, legislative te akreditacijskih standarda za porodilišta. Maksimalan broj poena koji je test nosio je 29, a za prolaz je bilo potrebno zadovoljiti barem 60% odnosno osvojiti 18 poena. Na pred-testu je najniže znanje pokazao učesnik sa 32,6% poena, dok je najbolji imao 89,3%. Situacija na post-testu je bila drugačija: najslabiji učesnik je imao 85,7% poena, dok je devet učesnika imalo 100% poena. Srednja ocjena uspjeha na post-testu iznosi 96,4% što je znatno više u odnosu na procenat postignut na pred-testu 51,2%. Na kraju obuke je urađena i evaluacija obuke od strane učesnika (sa rasponom ocjena od 1 – 4) te su najbolje ocijenjeni:

- kompetentnost predavača (4,00);
- potrebni materijali za učesnike su bili pripremljeni (4,00);
- dobro pripremljen sadržaj obuke (4,00) te
- organizacija obuke (4,00).

Ukupna ocjena obuke od strane učesnika je 3,91 (skala od 1 do 4). Vanjska ocjena porodilišta UKC Tuzla je realizirana 26.-27.12.2013 koju je uradio tim od tri vanjska ocjenjivača. Finalni izvještaj vođe tima, dr. Enisa Hasanovića (prilog 10.8) je predat AKAZ-u i čeka na vanjsku ocjenu drugog porodilišta te formiranje Komisije za akreditaciju koja će pogledati oba finalna izvještaja i dati svoj sud. Vanjska ocjena drugog porodilišta je planirana za februar 2014. godine jer nisu uspjeli da u ovako kratkom roku ispune zahtjeve koji proizilaze iz akreditacijskih standarda, a u januaru se očekuje njihova samoocjena. U decembru 2013. godine je planiran završetak projekta te je UNICEF-u podnesen završni izvještaj o urađenim projektnim aktivnostima (prilog 10.9), a radi nemogućnosti ostvarenja vanjske ocjene drugog porodilišta u planiranom vremenskom roku, traženo je (i odobreno) da se trajanje projekta produži do kraja februara 2014. godine.

Prilozi:

- 10.1 Ugovor o projektu Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“;
- 10.2 Standardi za akreditaciju „bolnica – prijatelja beba“;
- 10.3 Dopis o saglasnost FMZ na standarde;
- 10.4 Plan i program Obuke za osoblje porodilišta;
- 10.5 Izvještaj sa Obuke za osoblje porodilišta 05.-06.11.2013;
- 10.6 Plan i program za Obuku vanjskih ocjenjivača;
- 10.7 Izvještaj sa Obuke za vanjske ocjenjivače za porodilišta 04.-05.12.2013;
- 10.8 Finalni izvještaj vođe tima vanjskih ocjenjivača;
- 10.9 Izvještaj za UNICEF.

11. Projekt mentalno zdravlje u BiH

Projekat mentalnog zdravlja u BiH predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom reforme sektora mentalnog zdravlja u BiH. Kraljni cilj projekta je unaprijeđeno mentalno zdravlje sveukupne populacije. Projekat se implementira na čitavom području BiH, odnosno u svim zajednicama u kojima postoje centri za mentalno zdravlje, kroz tri faze u trajanju od po tri godine.

AKAZ je u 2013. godini, u okviru implementacije projekta i ostvarenju projektnog cilja C- „*uspostavljanje kvalitetne zaštite mentalnog zdravlja u zajednici kroz podizanje nivoa svijesti o ulogi i značaju centara za mentalno zdravlje u okviru domova zdravlja i unapređenje saradnje između centara za mentalno zdravlje sa službama u domu zdravlja i organizacijama u okruženju*“, uradio sljedeće:

- organizirao i realizirao **drugi krug anketiranja** kojim su obuhvaćeni članovi timova centara za mentalno zdravlje (CMZ), menadžment domova zdravlja (MDZ), timovi porodične/obiteljske medicine (TOM), centri za socijalni rad (CSR) i psihijatrijski odjeli bolnica/klinika (PO);
- **trodnevnu obuku za vanjske ocjenjivače** centara za mentalno zdravlje;
- **reviziju akreditacijskih standarda** za centre za mentalno zdravlje;
- **facilitirao i prikupio rezultate samoocjene za 22 centra** za mentalno zdravlje u FBiH;
- prikupio podataka radi **izračuna definiranih indikatora** prema sugestijama Ekspertne grupe za izradu minimalnog skupa indikatora za prikupljanje podataka u mentalnom zdravlju u BiH;
- Sproveo **pet akreditacijskih-vanjskih ocjena centara za mentalno zdravlje** i jednu predocjenjivačku posjetu.

U drugom krugu anketiranja, upitnikom su bili obuhvaćeni članovi timova centara za mentalno zdravlje (CMZ), menadžment domova zdravlja (MDZ), timovi porodične/obiteljske medicine (TOM), centri za socijalni rad (CSR) i psihijatrijski odjeli bolnica/klinika (PO). U ovom anketiranju, u završnu obradu ušlo je 60 zdravstvenih ustanova primarne zaštite (19 DZ, 24 CMZ i 17 TOM), 9 CSR i 5 bolnica. Urađena je statistička obrada upitnika za projekat (prilog 11.1), a na osnovu obrade i analiza rezultata drugog anketiranja sudionika iz oblasti mentalnog zdravlja u F BiH (prilog 11.2).

AKAZ je u okviru projekta sprovela trodnevnu obuku za vanjske ocjenjivače u periodu od 03. do 05.06.2013. godine u Sarajevu (vidjeti poglavlje 8).

U maju 2013. godine urađena je završna revizija akreditacijskih standarda (prilog 11.3). Izvršene izmjene se odnose na 3. i 4. poglavlje. Kriterij 6.1. je uklonjen iz trećeg poglavlja, a četvrto je kompletno revidirano i dopunjeno kriterijima (7.6) *Promotivni-preventivni rad* i (7.7) *Sistem upućivanja pacijenata* (referalni sistem) i sada broji ukupno 11 kriterija. Standardi će se koristiti kao sredstvo u dobrovoljnom akreditacijskom programu centara za mentalno zdravlje i kao sredstvo odnosno vodič za samoocjenu dobre prakse i unapređenja kvaliteta usluga. Akreditacijski standardi za centre mentalnog zdravlja usvojeni su na sjednici Upravnog odbora agencije, odlukom broj 02-02-234-1/13, dana 20.05.2013. godine (vidjeti poglavlje 1).

Finalna samoocjena je urađena u drugoj polovini 2013. godine. Od 30 centara za mentalno zdravlje koji su ušli u proces akreditacije odustala su dva centra, a akreditacijsku samoocjenu od 28 centra poslala su 22 (prilog 11.4).

Bodovanje kriterija urađeno je po sljedećem principu: dva (2) boda za ispunjen (P-potpuno pridržavanje) i jedan (1) bod za djelimično (D) ispunjen kriterij, a 0 bodova se dodjeljuje za neispunjen (N) i nije primjenjiv (N/P) kriterij. Odluka o akreditaciji donosi se samo za centre koji su postigli 80% i više ispunjenosti standarda, dok se odluka o uslovnoj akreditaciji dodjeljuje onim centrima koji su ostvarili prihvatljiv kvalitet u rasponu od 60% do 79% ispunjenosti. Praktično, to znači da je 177 (od 222 mogućih) bodova dovoljno za akreditaciju, a 133 do 175 za uslovnu akreditaciju CMZ.

Posljednjom revizijom Projekta od 26. septembra 2012. godine, odlučeno je da zadatak Centara u oba entiteta bude i prikupljanje podataka radi izračuna definiranih indikatora kvaliteta prema sugestijama *Ekspertne grupe za izradu minimalnog skupa indikatora za prikupljanje podataka u mentalnom zdravlju u BiH*. Podaci su se prikupljali za ciljnu populaciju oba spola i u dobi od 16 do 74 godine a izvor su bili protokoli, zdravstveni kartoni i druga raspoloživa dokumentacija u CMZ. Izračunati indikatori su poslužili za vrednovanje rada CMZ u svrhu vanjske ocjene i akreditacije (prilog 11.5). Od 28 centara za mentalno zdravlje podatke za obradu indikatora za 2012. godinu, dostavilo je 20 Centara do novembra 2013. godine, pri čemu su obrađeni podaci za 13 Centara. U procesu je obrada podataka za 2012. godinu za 7 centara i svih 20 CMZ-ova za 2013. godinu (prilog 11.6).

U periodu novembar-decembar 2013. godine AKAZ je obavio pet vanjskih ocjena centara za mentalno zdravlje i jedna predocjenjivačka posjeta (vidjeti poglavlje 9). U 2014. godini je planirana vanjska ocjena i drugih centara za mentalno zdravlje.

Prilozi:

11.1 Statistička obrada upitnika za projekat mentalnog zdravlja u BiH;

11.2 Analiza rezultata drugog anketiranja sudionika iz oblasti mentalnog zdravlja u F BiH o saradnji i koordinaciji;

11.3 Akreditacijski standardi za centre mentalnog zdravlja

11.4 Lista dostavljenih samoocjena CMZ-a;

11.5 Izvještaj o prikupljenim indikatorima centara za mentalno zdravlje u F BiH;

11.6 Lista CMZ-a koji su dostavili podatke za indikatore od 01.01.-31.12.2012. god. i od 01.01.-30.06.2013. godine.

12. Priprema projekata za 2014. godinu

AKAZ ima bogato iskustvo u implementaciji projekata sa međunarodnim i domaćim partnerima što je u mnogome pomoglo u procesu razvoja agencije kao i njenih kompetencija u oblasti poboljšanja kvaliteta i akreditaciji zdravstvenih ustanova. Također, AKAZ kroz realizaciju projekata ostvaruje i manju finansijsku korist koja se usmjerava na redovne plate zaposlenika i sprovođenje redovnih zadataka. O aspektima finansijskog poslovanja AKAZ-a kao i o nesrazmjeru između zakonskih obaveza i profesionalne strukture radnog kadra, govoreno je već u uvodnom dijelu ovog Izvještaja. S tim u vezi, AKAZ je prinuđen, da bi održavao finansijsku stabilnost, da traži alternativne izvore finansiranja. Za 2014. godinu AKAZ je dogovorio ili je u procesu dogovaranja u vezi implementacije sljedećih projekata:

- a) „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (JUDZKS)“, Federalno ministarstvo zdravstva;
- b) „Uspostavljanje sistema nadzora nad kvalitetom pruženih usluga“, Zavod za zdravstveno osiguranje i reosiguranje FBiH;
- c) „Edukacija koordinatora kvaliteta i timova porodične medicine u ZDK u vezi sa primjenom sertifikacijskih standarda“, Zavod za javno zdravstvo ZDK;
- d) Revizija standarda za „Usluge naklonjene mladima“, Margina i Partnership in Health;
- e) „Jačanje sestrinstva u BiH“, Fami fondacija;
- f) „Mentalno zdravlje u BiH“, Projekt mentalno zdravlje;
- g) „Jačanje i unapređenje modernih i održivih javno-zdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u BiH“, SZO BiH;
- h) Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ i razvoj standarda za rani rast i razvoj, UNICEF.

U nastavku su date osnovne informacije za svaki od gorenavedenih projekata.

- a) **„Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (JUDZKS)“**. Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) ulazi sa Federalnim ministarstvom zdravstva u realizaciju projekta Sertifikacija timova porodične/obiteljske medicine (TPM) JU Doma zdravlja Kantona Sarajevo. Projekat sertifikacije TPM ima za cilj uvođenje sistema sigurnosti te sertifikaciju odabranih TPM. Trajanje aktivnosti je predviđeno za period januar – decembar 2014. godine. U projekat će biti uključeni svi TPM JUDZKS čiji se broj kreće oko 200. U sklopu projekta su planirane slijedeće aktivnosti:
 - Definisanje sertifikacijskih standarda za TPM;
 - Pisanje popratnih pravnih dokumenata;
 - Javna objava standarda za TPM,
 - Dobijanje saglasnosti na standarde od federalnog ministra zdravstva,
 - Razvoj plana i programa Obuke za TPM,
 - Obuka za TPM (20 turnusa Obuke = 600 zdravstvenih profesionalaca),
 - Razvoj plana i program Obuke za facilitatore, unutrašnje i vanjske ocjenjivače TPM,
 - Obuka za facilitatore, unutrašnje i vanjske ocjenjivače za TPM (3 turnusa = 90 zdravstvenih profesionalaca),
 - Facilitacija TPM (300 posjeta),
 - Vanjska ocjena 120 TPM,
 - Sertifikacija odabranih TPM.

- b) **„Uspostavljanje sistema nadzora nad kvalitetom pruženih usluga“**, ZZOiR FBiH. AKAZ je u 2013. godini dogovorio okvirni sporazum o suradnji sa Zavodom za zdravstveno osiguranje i reosiguranje FBiH početkom novembra dostavio prijedlog projekta pod nazivom „Uspostavljanje sistema nadzora nad kvalitetom pruženih usluga“. Cilj ovog projekta je uspostavljanje principa nadzora nad kvalitetom pruženih usluga koje se finansiraju iz sredstava fonda solidarnosti Federacije Bosne i Hercegovine sa fokusom na usluge radioterapije u kliničkim centrima Sarajevo, Tuzla i Mostar. Specifični ciljevi Projekta su sljedeći:
- Analiza zdravstvenih usluga koje se finansiraju iz sredstava fonda solidarnosti Federacije Bosne i Hercegovine;
 - Identificiranje usluga za koje će se pripremiti intervencija sa naglaskom na zdravstvene usluge za koje postoje visoki troškovi, velik obim posla ili rizika;
 - Razvoj programa i provođenje obuke za zdravstvene profesionalce (KCUS, UKCT, SKBM) u vezi sa kliničkom revizijom;
 - Razvoj protokola za tri odabrana stanja na klinikama za onkologiju (KCUS, UKCT, SKBM) i realizacija kliničke revizije te analiza rezultata;
 - Razvoj stručno-metodoloških uputstava i doktrinarnih stavova u funkciji provođenja programa federalnog fonda solidarnosti u vidu instrumenata za njihovu primjenu kao što su klinički putevi, protokoli liječenja, itd.
 - Provođenje obuke za zdravstvene profesionalce (KCUS, UKCT, SKBM) u vezi sa instrumentima za poboljšanje kvaliteta kao što su klinički putevi, protokoli liječenja, itd.
 - Finalna klinička revizija, analiza rezultata i preporuke za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti i nastavak aktivnosti.
- c) **„Edukacija koordinatora kvaliteta i timova porodične medicine u ZDK u vezi sa primjenom sertifikacijskih standarda“**, ZZJZ ZDK. U 2013. godini predstavnici AKAZ-a su održali više sastanaka sa ministricom zdravstva u ZDK dr. Balordom i predstavnicima Zavoda za zdravstveno osiguranje ZDK gdje je dogovoreno da AKAZ realizira programe obuke preko Zavoda za javno zdravstvo ZDK. Na posljednjem sastanku sa dr. Huseinovićem predložen je projekt „Edukacija koordinatora kvaliteta i timova porodične medicine u ZDK u vezi sa primjenom sertifikacijskih standarda“ i sljedeći koncept suradnje:
- Razvoj programa i provođenje obuke za koordinate kvaliteta u vezi sa primjenom sertifikacijskih standarda kao i obuke za članove tima porodične medicine;
 - Priprema odabranih timova porodične medicine u DZ Visoko za sertifikaciju;
 - Unapređenje znanja i vještina koordinatora kvaliteta na odabranim lokacijama (DZ Visoko, Vareš, Kakanj, Zenica, Breza) u vezi sa uspostavljanjem sistema sigurnosti;
 - Facilitacija na odabranim lokacijama (DZ Visoko, Vareš, Kakanj, Zenica, Breza).
- d) **Revizija standarda za „Usluge naklonjene mladima“**, UG „Margina“ i Partnership in health. U sklopu Standarda za usluge naklonjene mladima, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) za 2014. godinu planira dva projekta i to sa UG „Margina“ i sa Partnership in Health/Partnerstvo za zdravlje.
- I. Projekat sa UG „Margina“ se temelji na izvršenju poslova vezanih za implementaciju projekta UN Global Fund for HIV/AIDS, TB & Malaria „Scaling up Universal Access for Most at Risk Populations in Bosnia and Herzegovina Round 9 – Objective 1. Maximize

coverage of effective prevention and care among most-at-risk population“ implementiranog od strane UG „Margina“. Za ovaj projekat AKAZ treba da definiše i izradi Standarde za paket servisa za smanjenje štete u BiH što je planirano za period od dva mjeseca, januar – februar 2014. godine. Standardi za paket servisa za smanjenje štete u BiH treba da sadrže sljedeće:

- zamjenu igala i šprica u stacioniranom okruženju – „drop- in“ centri;
- zamjenu igala i šprica na terenu – terenski rad;
- podjelu kondoma i lubrikanata;
- edukaciju i informisanje ugroženih populacijskih grupa.

- II. Partnership in Health/Partnerstvo za zdravlje (PH) implementira programski cilj: "Poboljšanje dostupnosti i kvaliteta dobrovoljnog testiranja i savjetovanja (DPTS)" koji je dio projekta Global Fonda u BiH, runde 5 i 9 uz podršku UNDP-a. Glavni cilj je omogućavanje da sve više ljudi zna svoj HIV status prvenstveno putem poboljšanja dostupnosti i kvaliteta dobrovoljnog testiranja i savjetovanja te ovim putem preveniranje širenja HIV-virusa. Postoje 22 DPTS centra u BiH i trenutno se otvara još jedan. DPTS savjetnici, koje sačinjavaju doktor i medicinska sestra, su odabrani iz svakog od ovih centara da učestvuju u prethodnim projektnim aktivnostima.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) bi u narednom periodu odnosno do kraja 2014. godine trebala da:

- definira standarde vezane za DPTS centre u BiH,
- objavi standarde za DPTS centre u BiH,
- dobije saglasnost na standarde od federalnog ministra zdravstva,
- razvije plan i program obuke za osoblje DPTS centara,
- održi obuku za osoblje DPTS centara,
- razvije plan i program obuke za facilitatore i vanjske ocjenjivače,
- održi radionicu za facilitatore i vanjske ocjenjivače za DPTS centre,
- pilotira standarde u DPTS centru,
- izvrši facilitaciju DPTS centra,
- izvrši bar jednu vanjsku ocjenu DPTS centra i
- akreditira DPTS centar.

- e) „**Jačanje sestrinstva u BiH**“, Fami fondacija. Jačanje sestrinstva u BiH je četvorogodišnji projekt koji je započeo u 2012. godini i koji se sastoji od tri komponente. Kvalitet sestrijskih usluga, sestrinstvo u zajednici i obrazovanje medicinskih sestara. AKAZ je održao više sastanaka sa predstavnicima ovog Projekta, Fami fondacija i SDC (Swiss Development and Coordination Agency) - donatora i predložio moguće vidove suradnje. Također, AKAZ je omogućio predstavnicima Upravljačkog tijela da predstave Projekt na „Danima kvaliteta u zdravstvu – Prvi stručni seminar za koordinatore kvaliteta u FBiH“. Na posljednjem sastanku dogovoreno je da Fami fondacija pripremi nacrt ugovora za AKAZ u vezi sa realizacijom ovog Projekta.
- f) „**Mentalno zdravlje u BiH**“, Projekt mentalno zdravlje. Projekt mentalno zdravlje u BiH predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom reforme sektora mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. Krajnji cilj projekta je unaprijeđeno mentalno zdravlje sveukupne populacije, kao i sposobnosti kreatora politika i odgovornih institucija u postizanju evropskih standarda u zaštiti mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. Projekt se implementira na čitavom području

Bosne i Hercegovine, odnosno u svim zajednicama u kojima postoje Centri za mentalno zdravlje, kroz tri faze u trajanju od po tri godine. Prva faza obuhvata vremenski raspon od 01.10.2010 – 28.02.2014. godine. AKAZ uspješno privodi ovu fazu kraju, a za narednu fazu, odnosno 2014. godinu planirano da Agencija radi na definiranju indikatora kvaliteta u mentalnom zdravlju i nastavku akreditacije centara za mentalno zdravlje.

- g) **„Jačanje i unapređenje modernih i održivih javno-zdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u BiH“**, SZO BiH. „Jačanje i unapređenje modernih i održivih javno-zdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravlja stanovništva u BiH“ je četverogodišnji Projekt koji Provodi Svjetska zdravstvena organizacija u BiH uz finansijsku podršku SDC-ja (Swiss Development and Coordination Agency). Na preliminarnim razgovorima sa predstavnicima SZO BiH angažman AKAZ-a je predviđen u 2014. godini u vezi sa implementacije procesa akreditacije/sertifikacije timova porodične medicine.
- h) **Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ i razvoj standarda za rani rast i razvoj**, UNICEF. Nastavak projekta sa UNICEF-om podrazumijeva realizaciju dva programa aktivnosti.
- I. Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je u 2013. godini radila sa UNICEF-om na projektu Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ kada je bila predviđena akreditacija dva odabrana porodilišta. Planirano je isti projekat nastaviti i kroz 2014. godinu, kao prvi program sa UNICEF-om za 2014. U nastavku tog projekta je predviđena akreditacija više porodilišta (od ukupno 18 u FBiH) sa sljedećim aktivnostima:
- Revizija Akreditacijskih standarda za „bolnice - prijatelje beba“ ;
 - Anketa porodilišta koja žele da sudjeluju u akreditaciji;
 - Obuka za osoblje porodilišta (3 turnusa);
 - Obuka za facilitatore i vanjske ocjenjivače porodilišta (1 turnus);
 - Facilitatorske posjete porodilištima (30 posjeta);
 - Vanjska ocjena porodilišta;
 - Akreditacija odabranih porodilišta.
- II. Nadalje, za 2014. godinu je predviđen i drugi program aktivnosti AKAZ-a i UNICEF-a, a tiče se ranog rasta i razvoja djece (RRRD). Taj program aktivnosti predviđa:
- Razvoj i definisanje standarda za RRRD;
 - Javnu objavu Standarda za RRRD;
 - Dobijanje saglasnosti federalnog ministra zdravstva na Standarde za RRRD;
 - Razvoj plana i programa Obuke osoblja DZ za RRRD;
 - Održavanje Obuke osoblja DZ za RRRD;
 - Razvoj plana i programa Obuke za facilitatore, vanjske i unutrašnje ocjenjivače za RRRD;
 - Održavanje Obuke za facilitatore, vanjske i unutrašnje ocjenjivače za RRRD,
 - Facilitatorske posjete;
 - Pilotiranje Standarda za RRRD na odabranim lokacijama.

13. Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima

Po Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („SN FBiH“, broj 59/05, 52/11) i člana 22., Agencija u okviru svojih djelatnosti: „sarađuje sa nadležnim organima i institucijama Federacije i kantona, te međunarodnim institucijama i organizacijama iz oblasti

poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, kao i iz oblasti akreditacije u zdravstvu". S tim u vezi kao i sa opredeljenjem direktora i osoblja Agencije da kontinuirano unapređuju svoj rad kao i da jačaju veze sa ključnim akterima u sistemu zdravstvene zaštite, a imajući u vidu limitirane resurse AKAZ je u 2013. godini bio prisutan na sljedećim domaćim i međunarodnim stručnim skupovima:

1. U Bernu (Švicarska konfederacija), je 28. marta 2013. godine potpisan **Sporazum o tehničkim preporukama za planiranje druge faze Projekta mentalno zdravlje**. Sporazum su potpisali Mr.sci.med. dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu Federacije Bosne i Hercegovine, dr. Siniša Stević, direktor Agencije za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite u Republici Srpskoj, Valérie Falbriad ispred Koordinacije švicarskih kantona Bern, Fribourg, Geneva i Jura i Thomas Moser ispred Strateškog komiteta za spoljne odnose.
2. Dr. Amira Arnautović-Ćerimagić, vanjski suradnik AKAZ-a je u periodu od 26. do 28.03.2013. prisustvovala seminaru na temu "**Development and Implementation of Clinical Guidelines for Sexual and Reproductive Health**" koji se održavao u Bukureštu (Rumunija), a koji je organizovan i održan pod pokroviteljstvom UNFPA-a uz podršku East European Institute for Reproductive Health i Royal College of Obstetricians and Gynaecologists.
3. Prim.mr.ph. Zahida Binakaj, predsjednica Komore, je pozvala AKAZ da se predstavi na Simpoziju magistara farmacije pod nazivom „**Nova uloga magistara farmacije u sistemu zdravstvene zaštite**“ koji se održavao od 12. – 14.04. Pred više od **300** učesnika i predstavnika svih deset kantona te njihovih farmaceutskih komora direktor AKAZ-a, Mr.sci.dr Ahmed Novo, je počasnio otvorio Simpozij i održao prvo predavanje na temu „AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju: zakonski okvir, istorijat Agencije, zašto kvalitet (očekivanja), funkcije AKAZ-a, standardi koje je razvio AKAZ, priručnici te planovi Agencije za 2013. godinu”.
4. Evropsko udruženje za kvalitet zdravstvene zaštite (ESQH) i Hrvatsko društvo za poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite su organizirali Godišnju radionicu ESQH-a na temu „**Mjerenje izvedbe u zdravstvenoj zaštiti**“. Radionica je održana u Zagrebu, 23. i 24. maja 2013. godine u Školi narodnog zdravlja „Andrija Štampar“.
5. Na poziv direktorice **Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS)**, dr. Snežane Manić, AZUS su krajem juna 2013. godine posjetili dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitete i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ) i dr. Siniša Stević, direktor Agencije za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske (ASKVA). Posjeta je organizirana u cilju unapređenja saradnje između ove tri agencije, koje imaju neformalnu saradnju duži niz godina, a koja je formalizirana kroz rad Zdravstvene mreže Jugoistočne Evrope i njen Regionalni centar za kvalitet i akreditaciju, kao i Memorandumom o razumevanju koji je AZUS potpisao sa ASKVA u septembru 2011.
6. U Skoplju je od 30. septembra do 4. oktobra 2013. godine održan regionalni trening seminar na temu: „**Razvoj i implementacija kliničkih vodilja za seksualno i reproduktivno zdravlje**“. Seminar je organizirao UNFPA uz podršku East European Institute for Reproductive Health i Royal College of Obstetricians and Gynaecologists UK. Treningu su prisustvovali predstavnici Bosne i Hercegovine, Kosova i Makedonije, njih ukupno 20, te predstavnici UNFPA-a.

7. Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je na poziv Komore magistara farmacije FBiH učestvovala na Simpoziju magistara farmacije FBiH koji se održavao 16.-17.11.2013. godine u Zenici. Simpozij na temu: „**Ja sam farmaceut**“ je organizovala Komora magistara farmacije FBiH u saradnji sa Farmaceutskim društvom FBiH, a odaziv je bio izuzetno dobar.
8. Dvodnevna radionica „**Upravljanje kliničkim rizikom i nepoželjnim događajima**“ održana je hotelu „Moskva“ 16. i 17. decembra 2013. godine u Beogradu u organizaciji Biroa za tehničku pomoć i razmjenu informacija (TAIEX- Technical Assistance and Information Exchange), posebnog odjeljenja u okviru Generalnog direktorata za proširenje Evropske komisije, u saradnji sa Ministarstvom zdravlja Republike Srbije, a u ime Zdravstvene mreže Jugoistočne Evrope i Regionalnog razvojnog centra za akreditaciju i kontinuirano unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite.

Prilozi:

- 13.1 Sporazum o tehničkim preporukama za planiranje druge faze Projekta mentalno zdravlje;
- 13.2 Development and Implementation of Clinical Guidelines for Sexual and Reproductive Health;
- 13.3 Simpozij „Nova uloga magistara farmacije u sistemu zdravstvene zaštite“;
- 13.4 Radionica ESQH-a na temu „Mjerenje izvedbe u zdravstvenoj zaštiti“;
- 13.5 Posjeta direktora AKAZ-a i ASKVA-e Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije;
- 13.6 Razvoj i implementacija kliničkih vodilja za seksualno i reproduktivno zdravlje;
- 13.7 Simpozij „Ja sam farmaceut“;
- 13.8 Upravljanje kliničkim rizikom i nepoželjnim događajima.



Direktor Agencije za kvalitet
i akreditaciju u zdravstvu u F BiH

Dr. Ahmed Novo

Sarajevo, 17.01.2014. godine