



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 2015. godinu

Sažetak

Izveštaj o radu AKAZ-a za period 1. januar – 31. decembar 2015. godine predstavlja pregled rada Agencije u protekloj godini u odnosu na aktivnosti predviđene Programom rada i utroška sredstava za 2015. godinu (broj: 02-02-879-2/14 od 29.12.2014.), usvojenog Odlukom o usvajanju Programa utroška sa kriterijima raspodjele sredstava „Tekući transferi drugim nivoima vlasti – AKAZ“ utvrđenih Budžetom Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) za 2015. godinu Federalnom ministarstvu zdravstva (SN FBiH 72/15) od 18.09.2015. godine, koju je Vlada Federacije Bosne i Hercegovine donijela na svojoj 21. sjednici, održanoj 10.09.2015. godine.

AKAZ je u 2015. 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.

Bez obzira na nestabilno političko ozračje i nepovoljnu ekonomsku situaciju u Bosni i Hercegovini, zahvaljujući izuzetnim naporima uposlenika i suradnika Agencije, AKAZ je u 2015. godini ostavio najbolje rezultate od osnivanja. U maju je realiziran vanjski pregled **Pshijatrijske bolnice Kantona Sarajevo**, te je ova bolnica postala i **prva akreditirana bolnica u Bosni i Hercegovini** u cjelini sa svim službama i organizacionim jedinicama. Također, u sklopu suradnje s UNICEF-om BiH izvršen je vanjski pregled u 3 bolnice u FBiH i bolnice u distriktu Brčko, te je u ovoj godini dodijeljena **fokusirana akreditacija** (na osnovu preporuka UNICEF-a i SZO za uspješno dojenje) – „**bolnice prijatelji beba**“ za **ukupno 15 bolnica u Federaciji BiH i u Brčko distriktu. U 2015. godini akreditacijski status je dodijeljen i centrima za mentalno zdravlje (CMZ) za njih ukupno 7** odlukom Upravnog odbora AKAZ-a te je **ukupan broj akreditiranih centara za mentalno zdravlje 20** u FBiH. U ovoj godini obavljeno je osam nadzornih pregleda CMZ koji su stekli akreditacijski status u prethodnom periodu. Akreditacijski status su stekla **3 drop-in centra** iz sastava Asocijacije Margina u 2015. godini.

Ova godina je izuzetno značajna za AKAZ jer je započeo sa sertifikacijom (sistem sigurnosnih standarda) zdravstvenih ustanova. Izvršen je pregled i dodijeljena **sertifikacija za 99 timova/ambulantni porodične/obiteljske medicine iz sastava JU Dom završja Kantona Sarajevo** kao i **17 apoteka – zdravstvenih ustanova** (15 apoteka iz sastava JU Apoteke Sarajevo, PZU Nera Visoko i PZU Alma Tuzla).

Pored ovih aktivnosti, AKAZ je puno energije i napora uložio u obuku zdravstvenih profesionalaca u FBiH, tako da je kroz **edukativne programe** i obuke direktno bilo uključeno **533 zdravstvena djelatnika** i zdravstvena suradnika (37 – osnovna obuka, 266 – TPM JUDZKS, 75 apoteke, 67 – ovlašteni ocjenjivači kvaliteta, 25 – centri za mentalno zdravlje, 32 – facilitatori, 9 – osoblje drop-in centara i 22 ProSes) iz FBiH, a obavljeno je i **186 facilitatorskih posjeta u 15 zdravstvenih ustanova**. AKAZ je u 2015. godini razvio sertifikacijske i akreditacijske standarde za **kantonalne zavode za javno zdravstvo** te uradio reviziju i pripremio nacrt jedinstvenog seta sertifikacijskih i akreditacijskih standarda za **centre za mentalno zdravlje**.

Sadržaj Izvještaja o radu za 2015. godinu

1. Uvod

2. Rad Upravnog vijeća AKAZ-a

- a) Izvještaj o radu;
- b) Tematski pregled aktivnosti;
- c) Normativni akti;
- d) Izvještaji;
- e) Planovi i programi;
- f) Odluke;
- g) Zaključci;
- h) Informacije;
- i) Rješenja.

3. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca

- a) Timovi porodične medicine iz JUDZ Kantona Sarajevo;
- b) Zavod za alkoholizam i druge toksikomanije i ZZJZ KS;
- c) DZ Tešanj, Gradačac, Maglaj, Usora, PP Medicus Tešanj;
- d) Obuka za facilitatore;
- e) Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta;
- f) PAT program;
- g) Kontinuirana profesionalna edukacija za zdravstvene menadžere;
- h) Obuka za medicinske sestre;
- i) Specijalizanti porodične medicine.

4. Facilitacija u zdravstvenim ustanovama

- a) Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo;
- b) Klinički centar Univerziteta u Sarajevu;
- c) Dom zdravlja Kantona Sarajevo;
- d) JU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje – Ilidža Gradačac;
- e) DZ Čelić;
- f) DZ Cazin;
- g) DZ Dobož Istok – Klokočnica;
- h) DZ Sapna,
- i) DZ Visoko;
- j) DZ Živinice;
- k) DZ Kalesija;
- l) Apoteke Sarajevo;
- m) Ljekarne/apoteke Vitez;
- n) PZU Alma Tuzla;
- o) PZU Nera Visoko.

- 5. Akreditacijski i sertifikacijski standardi, indikatori izvedbe i klinička revizija**
- a) Standardi za centre za mentalno zdravlje;
 - b) Sertifikacijski i akreditacijski standardi za kantonalne zavode javnog zdravstva u kontekstu novog javnog zdravstva;
 - c) Indikatori izvedbe za domove zdravlja i bolnice;
 - d) Klinička revizija za diabetes mellitus.
- 6. Uspostava sistema sigurnosti u apotekama**
- a) Obuke za osoblje apoteka;
 - b) Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a u apotekama;
 - c) Vanjska ocjena - Sertifikacija apoteka;
 - d) Učešće na stručnim kongresima i simpozijumima magistara farmacije;
 - e) Potrebe AKAZ-a u vezi sa procesom sertifikacije apoteka;
 - f) Zaključak.
- 7. Jačanje mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH:**
- a) Dani kvaliteta u zdravstvu – Treći stručni seminar za koordinatore kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH;
 - b) Priručnici za koordinatore kvaliteta.
- 8. Realizacija projekta u 2015. godini:**
- a) Uspostavljanja sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite u JUDZKS (Federalno ministarstvo zdravstva);
 - b) Akreditacija drop-in centara (UG Margina);
 - c) Razvoj akreditacijskih standarda za pružanje DPTS usluga i obuka osoblja (Partnerstvo za zdravlje)
 - d) Projekt mentalno zdravlje u BiH (SDC - Švicarska agencija za razvoj i suradnju);
 - e) Akreditacija bolnica prijatelja beba i razvoj standarda za centre za rani rast (UNICEF BiH);
 - f) Projekt jačanja sestrinstva u BiH (ProSes - FAMI fondacija);
 - g) Revizija protokola za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST) na HIV, (Partnerstvo za zdravlje);
 - h) Razvoj/adaptacija kliničke vodilje za portpartalno krvarenje (UNFPA).
- 9. Prisustvo na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima i međunarodna suradnja**
- 10. Akreditacija i sertifikacija zdravstvenih ustanova**
- a) Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo;
 - b) Akreditacija centara za mentalno zdravlje (Sanski Most, Ključ, Velika Kladaša, Tešanj, Visoko, Bugojno i Mostar);
 - c) Akreditacija bolnica prijatelja beba (Tešanj, Jajce, Orašje i Brčko);
 - d) Akreditacija drop-in centara;
 - e) Sertifikacija timova porodične medicine JUDZKS;
 - f) Sertifikacija apoteka.

1. Uvod

U Bosni i Hercegovini i Federaciji Bosne i Hercegovine (FBiH) pored politički turbulentne situacije tri ključna događaja su obilježila 2014. godinu što je u značajnoj mjeri opterećavalo rad Agencije i što se dobrim dijelom prenijelo i uticalo na rad u 2015. godini. To su demonstracije/nemiri iz februara, poplave u maju i opći izbori u oktobru 2014. godine. Vlada FBiH u punom kapacitetu počinje s radom tek **u oktobru 2015. godine (28.10.2015.)**.

Uvodni dio obrađuje 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.

Važno je napomenuti kada je u pitanju finansijsko poslovanje Agencije, da je po Odluci Vlade o usvajanju finansijskog plana AKAZ-a za 2015. godinu („Službene novine Federacije BiH“ broj 95/14), odnosno Finansijskom planu sredstava raspoređena za sljedeće namjene: Bruto plaće i naknade za svega 6 uposlenika (252.700 KM), doprinosi poslodavca (22.500 KM) i naknada članovima Upravnog vijeća AKAZ, na godišnjem nivou iznosi cca 52.000,00 KM onda je jasno da je efektivni iznos kojim AKAZ raspolaže manji od neophodnog za podmirenje obaveznih troškova (327.200 KM bez ukalkulisanih troškova za materijal i usluge). Dakle, poslovanje upravne organizacije sa neizvjesnim prilivom sredstava iz budžeta Federacije Bosne i Hercegovine 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 Agencije 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.

Zastoj u primanju tranši iz Federalnog Budžeta bitno je označio poslovanje AKAZ-a u 2013. i 2014. godini i u 2015. godini bio je predmetom niza 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 2015. godini treba posmatrati pod hipotekom prethodnog perioda.

Druga oznaka poslovanja AKAZ-a u 2015. godini, kako je već prethodno napomenuto, ogleda se u nesrazmjeru zakonskih obaveza koje AKAZ već od svog osnivanja, pa i kroz 2015. 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. Od 01.09.2015. godine u AKAZ-u je zaposlen diplomirani pravnik čije se plata finansira iz vlastitih prihoda Agencije, a čiji anagažman je neophodan imajući u vidu djelatnost Agencije. Ipak, napominjemo da su u prošlosti, kao i u 2015. 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**. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u AKAZ-u, usvojen od strane Upravnog vijeća Agencije u februaru 2015. godine, predviđa broj od devetnaest (19) zaposlenih kao optimum za rad i obavljanje zadataka predviđenih u pozitivnim propisima FBiH. AKAZ je ukazivao na ovaj problem manjka zaposlenih i u 2013. i 2014. godini u vidu analize i dopisa koji su poslani Federalnom ministarstvu zdravstva i premijeru Vlade FBiH. 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. godine što po našim saznanjima nije učinjeno.

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 kadiranju do optimalnog broja zaposlenih**. Tek imajući u vidu narečeno, poslovanje AKAZ-a u protekloj godini može se sagledati jasno i cijeneći na adekvatan način sve što je učinjeno i ostvareno.

2. Rad Upravnog vijeća AKAZ-a

a) Izvještaj o radu Upravnog odbora/Upravnog vijeća Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH u 2015. godini

U 2015. godini Upravni odbor/Upravno vijeće Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (u daljem tekstu: Upravni odbor) je svoje aktivnosti obavljao sukladno Planu i programu rada za 2015. godinu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (u daljem tekstu: AKAZ), kao i na osnovu odredbi Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („Službene novine Federacije BiH“ 59/05 i 52/11) (u daljem tekstu: Zakon), Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH („Službene novine Federacije BiH 94/07“) (u daljem tekstu: Statut), Poslovnika o radu Upravnog odbora i drugih internih akata AKAZ-a.

U skladu sa članom 27. Zakona i članom 15. Statuta, Upravni odbor ima sljedeće nadležnosti:

- donosi Statut AKAZ-a i druge opće akte, kao i Poslovnik o radu Upravnog odbora,
- utvrđuje planove rada i razvoja AKAZ-a, periodične i godišnje programe rada, te prati njihovo izvršenje,
- donosi finansijski plan i usvaja periodični i godišnji obračun, te brine o finansijskoj održivosti AKAZ-a,
- podnosi izvještaje o svom radu ministru zdravstva najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće,
- razvija i odobrava politiku i procedure za rad direktora AKAZ-a,
- razvija, primjenjuje i evaluira sistem akreditacije u zdravstvu,
- propisuje mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, te utvrđuje Popis ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta,
- donosi odluku o izdavanju akreditacije, ukidanju odnosno obnavljanju akreditacije zdravstvenoj ustanovi,
- utvrđuje cjenovnik usluga AKAZ-a, na prijedlog direktora, – izdaje saglasnost na visinu naknade za rad ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta,
- imenuje i razrješava direktora, kao i rukovodne radnike AKAZ-a, uz prethodnu saglasnost ministra zdravstva,
- odlučuje o žalbama uposlenika AKAZ-a protiv odluka i rješenja direktora koja se odnose na prava i obaveze iz radnog odnosa,
- obavlja i druge poslove utvrđene Zakonom, propisima donijetim na osnovu Zakona, Statutom i općim aktima AKAZ-a.

Trenutni saziv Upravnog odbora, na osnovu člana 26. Zakona, imenovan je Rješenjem Federalnog ministarstva zdravstva broj **01-37-1801/14** dana **17.03.2014.** godine, u sastavu: **Alma Vranić** kao predsjednica i članovi **Abud Sarić, Aleksandar Kaluđerčić, Benjamin Vojniković i Vjekoslav Mandić.** Do promjene u sastavu Upravnog odbora je došlo u mjesecu aprilu 2015. godine iz razloga što je član Upravnog odbora Vjekoslav Mandić podnio ostavku na mjesto člana Upravnog odbora radi prihvatanja dužnosti

federalnog ministra zdravstva te je Federalno ministarstvo zdravstva na osnovu podnesene ostavke razriješilo Vjekoslava Mandića kao člana Upravnog odbora Agencije aktom i na njegovo mjesto imenovalo kao privremenog vršioca dužnosti članice Upravnog odbora **Jasnu Zeljko – Penavić**, rješenjima federalnog ministarstva zdravstva broj 01-37-2196/15 od 08.04.2015. godine o razrješenju člana Upravnog odbora Vjekoslava Mandića i 01-37-2197/15 od 08.04.2015. godine o privremenom imenovanju člana Upravnog odbora Jasne Zeljko-Penavić. Konačni sastav je utvrđen kada je članica Odbora Jasna Zeljko – Penavić imenovana rješenjem Federanog ministarstva zdravstva **01-37-3070-5/15** od **20.07.2015.** godine na mandat do kraja isteka mandata ostalih članova.

U 2015. godini Upravni odbor je održao jedanaest (11) sjednica.

Upravni odbor je u 2015. godini imao značajnu aktivnost, jer je u prosjeku redovna sjednica zakazivana svakih 28 dana

Kako je rečeno, sjednice su održavane mjesečnom dinamikom, i to, sukladno zaključku Upravnog odbora o terminu sjednica, pretežno posljednje srijede u svakom mjesecu; kako slijedi:

- Deseta sjednica – 14. januara 2015. godine;
- Jedanaesta sjednica – 28. januara 2015. godine;
- Dvanaesta sjednica – 25. februar 2015. godine;
- Trinaesta sjednica – 29. aprila 2015. godine;
- Četrnaesta sjednica – 27. maja 2015. godine;
- Petnaesta sjednica – 24. juna 2015. godine;
- Šesnaesta sjednica - 16. jula 2015. godine;
- Sedamnaesta sjednica – 16. septembra 2015. godine;
- Osamnaesta sjednica – 28. oktobra 2015. godine;
- Devetnaesta sjednica – 24. novembra 2015. godine;
- Dvadeseta sjednica – 30. decembra 2015. godine.

Na sedam (7) održanih sjednica, odnosno na 64% sjednica u 2015. godini, Upravni odbor je odlučivao u plenumu dok su na preostale četiri (4), odnosno 36% sjednica prisustvovala većina većina dovoljna za kvorum, i to tako da su tri (3) sjednice održana sa kvalificiranom većinom od četiri (4) člana, a u jednom (1) slučaju prisutna su bila tri (3) člana. Svi članovi koji su bili spriječeni da prisustvuju sjednicama, su opravdano izostajali uz blagovremenu najavu i obrazloženje o razlozima svog izostanka sa sjednice.

Ukupno je razmotreno 95 tačaka dnevnog reda i utvrđene 82 odluke ili zaključka kojima se upravljalo procesima rada AKAZ-a iz nadležnosti Upravnog odbora.

O radu Upravnog odbora na sjednicama se vodio zapisnik. Na svakoj tekućoj sjednici se vršila verifikacija zapisnika i razmatranje realizacije odluka i zaključaka sa prethodne sjednice te potreba preduzimanja konkretnih mjera na njihovom provođenju. Upravni odbor je na mjesečnoj osnovi analizirao finansijski izvještaj, odnosno mjesečni izvještaj o

poslovanju AKAZ-a te aktuelnosti u vezi sa radom AKAZ-a, a periodično usvajao i kvartalne, odnosno polugodišnje izvještaje.

U razmatranju pitanja iz djelokruga Upravnog odbora u velikoj većini slučajeva postizano je jedinstvo i puna saglasnost svih članova, tako da su sve 94 donesene odluke ili zaključak, dakle 100% akata, usvojeno jednoglasno, bez preglasavanja u odlučivanju.

Uzevši u obzir navedeno, zaključak je da je Upravni odbor u pogledu važnosti i broja usvojenih akata, u kratkom periodu saziva od kalendarskih osam (8) mjeseci, radio pojačanim intenzitetom i mjesečnim tempom usvojio niz vrlo važnih akata čije usvajanje podrazumijeva visok stepen stručnosti, odgovornosti i poznavanja prilika u zdravstvu Federacije BiH.

b) Tematski pregled aktivnosti

Upravni odbor se u 2015. godini fokusirao na redovne zakonske i druge obaveze Agencije te na izdavanje rješenja o akreditacijama i certifikacijama zdravstvenih ustanova, obzirom da su ovoj godini obavljeni vanjski pregledi u svrhu dodjele akreditacije i certifikacije u više zdravstvenih ustanova.

U ovom segmentu Izvještaja daje se pregled najvažnijih aktivnosti po oblastima kojima je Upravni odbor posvetio dužnu pažnju:

- Analiza i usvajanje Izvještaja o radu za 2014. godinu – januar;
- Analiza i usvajanje Finansijskog izvještaja, Revizorskog izvještaja i Godišnjeg obračuna za 2014. godinu i dostavu nadležnim organima – januar;
- Reorganizacija i racionalizacija strukture zaposlenika kroz usvajanje novog Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta i dodjela akreditacije 2 centra za mentalno zdravlje- februar;
- Reorganizacija radanih procesa Agencije kroz usvajanje novog Pravilnika o radu te utvrđivanje liste vanjskih ocjenjivača zasnovane na objektivnim kriterijima kroz usvajanje službenog Popisa ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta - april;
- Uređenje vrsti priznanja koja dodjeljuje Agencija kroz usvajanje Pravilnik o dodjeli priznanja – maj;
- Usvajanje izmjenama i dopunama Statuta AKAZ-a prema prijedlogu federalnog ministra zdravstva i dodjela akreditacije jednoj bolnici - juni;
- Dodjela certifikacije 25 timova porodične medicine i akreditacije 4 porodilišta - juli;
- Analiza i usvajanje Finansijskog plana AKAZ-a za 2016. godinu i dodjela akreditacije 2 centra za mentalno zdravlje – septembar;
- Dodjela certifikacije 18 timova porodične medicine – oktobar;
- Dodjela certifikacije 27 timova porodične medicine i 17 apoteka i akreditacije 4 centra za mentalno zdravlje i 3 drop-in centara – novembar;
- Dodjela certifikacije 29 timova porodične medicine, analiza i usvajanje Plana rada i Programa rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za 2016 godinu – decembar.

c) Normativni akti

U okviru normativne aktivnosti Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmatrao i usvojio sljedeće opće akte:

- Pravilnik o postupku direktnog sporazuma – januar;
- Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta – februar;
- Popis ovlastenih ocjenjivaca vanjske provjere kvaliteta – april;
- Pravilnik o radu – april;
- Pravilnik o dodjeli priznanja - maj;
- Odluka o izmjenama i dopunama Statuta – juni.

d) Izvještaji

U skladu sa Zakonom, Statutom i drugim internim aktima, Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmatrao i usvojio sljedeće izvještaje:

- Izvještaj o radu za 2014. godinu – januar;
- Finansijski izvještaj za 2014. godinu – januar;
- Godišnji obračun za 2014.godinu – januar;
- Revizorski izvještaj za 2014.godinu – januar;
- Tromjesečni izvještaj o finansijskom poslovanju za period januar-mart 2015. godine – april;
- Polugodišnji izvještaj o finansijskom poslovanju za period januar-juni 2015. godine – juli;
- Tromjesečni izvještaj o finansijskom poslovanju za period juli-septembar 2015. godine – septembar.

e) Planovi i programi

U skladu sa Zakonom, Statutom i drugim internim aktima, Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeće planove i programe:

- Finansijski plan za 2016. godinu - septembar;
- Plana rada za 2016. godinu – decembar;
- Programa rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za 2016. godinu - decembar;

f) Odluke

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu, pored odluka vezanih za usvajanje gore navedenih akata, donio i sljedeće odluke iz ostalih nadležnosti Upravnog odbora:

- Odluka o pokriću akumuliranog gubitka– januar;
- Odluka o razrješenju člana Upravnog odbora i imenovanju novog člana Upravnog odbora – april;
- Odluka o razrješenju prethodnog i imenovanju novog zamjenika predsjednika Upravnog odbora – april;

- Kao i niz odluka iz domena radnih odnosa i službenih putovanja direktora AKAZ-a.

g) Zaključci

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu, pored zaključaka vezanih za usvajanje gore navedenih akata, donio i sljedeće zaključke iz ostalih nadležnosti Upravnog odbora:

- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa sa IX sjednice Upravnog odbora od 29.12.14. godine – januar;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa X sjednice Upravnog odbora od 14.01.15. godine – januar;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XI sjednice Upravnog odbora od 28.01.15. godine – februar;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XII sjednice Upravnog odbora od 25.02.15. godine – april;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XIII sjednice Upravnog odbora od 29.04.15. godine – maj;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XIV sjednice Upravnog odbora od 27.05.15. godine – juni;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XV sjednice Upravnog odbora od 24.06.15. godine – juli;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XVI sjednice Upravnog odbora od 16.07.15. godine – septembar;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XVII sjednice Upravnog odbora od 16.09.15. godine – oktobar;
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XVIII sjednice Upravnog odbora od 28.10.15. godine – novembar.
- Zaključak o usvajanju Zapisnika sa XIX sjednice Upravnog odbora od 24.11.15. godine – decembar.

h) Informacije

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeće informacije:

- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec januar 2015. godine – januar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec decembar 2014. godine - januar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 29.12.14. godine – januar
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec februar 2015. godine – februar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec januar 2015 godine - februar;

- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 14.01.15. i 28.01.15. godine – februar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec april 2015. godine – april;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 25.02.15. godine – april;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec maj 2015. godine – maj;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec april 2015. godine – maj
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 29.04.15. godine – maj;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec juni 2015. godine – juni;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec maj 2015. godine – juni
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 27.05.15. godine – juni;
- Informacija o izmjenama i dopunama Pravilnika o platama i drugim naknadama AKAZ-a – juni;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec juli 2015. godine – juli;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 24.06.15. godine – juli;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec septembar 2015. godine – septembar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec juli i august 2015. godine – septembar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 16.07.15. godine – septembar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec oktobar 2015. godine - oktobar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 16.09.15. godine - oktobar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec novembar 2015. godine – novembar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 28.10.18. godine – novembar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec oktobar 2015. godine – novembar;
- Informacija o aktuelnostima u AKAZ-u za mjesec decembar 2015. godine – decembar;
- Informacija o realizaciji odluka i zaključaka sa prethodne sjednice 24.11.15. godine – decembar;
- Informacija o finansijskom poslovanju za mjesec novembar 2015. godine - decembar.

i) Rješenja

Upravni odbor je u proteklom izvještajnom periodu razmotrio i usvojio sljedeća rješenja o akreditaciji:

- Rješenje o akreditaciji centara za mentalno zdravlje Doma zdravlja Velika Kladuša – februar;
- Rješenje o akreditaciji centara za mentalno zdravlje Doma zdravlja Sanski Most – februar;
- Rješenje o akreditaciji Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo - juni;
- Rješenje o sertifikaciji 25 timova porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – juli;
- Rješenja o akreditaciji porodilišta Opšte bolnice Jajce – juli;
- Rješenja o akreditaciji porodilišta Opšte bolnice Tešanj – juli;
- Rješenja o akreditaciji porodilišta Opšte bolnice Brčko – juli;
- Rješenja o akreditaciji porodilišta Opšte bolnice Orašje – juli;
- Rješenje o akreditaciji centara za mentalno zdravlje Doma zdravlja Velika Kladuša – septembar;
- Rješenje o akreditaciji centara za mentalno zdravlje Doma zdravlja Ključ – septembar;
- Rješenje o sertifikaciji 18 timova porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – oktobar;
- Rješenje o sertifikaciji 27 timova porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – novembar;
- Rješenje o sertifikaciji 15 apoteka Javne ustanove "Apoteke Sarajevo" – novembar;
- Rješenje o sertifikaciji PZU Apoteka "Alma" Tuzla – novembar;
- Rješenje o sertifikaciji PZU Apoteke "Nera" Visoko – novembar;
- Rješenje o akreditaciji centra za mentalno zdravlje Doma zdravlja Bugojno – novembar;
- Rješenje o akreditaciji centra za mentalno zdravlje Doma zdravlja Mostar – novembar;
- Rješenje o akreditaciji centra za mentalno zdravlje Doma zdravlja Tešanj – novembar;
- Rješenje o akreditaciji drop-in centra Mostar – novembar;
- Rješenje o akreditaciji drop-in centra Tuzla – novembar;
- Rješenje o akreditaciji drop-in centra Zenica – novembar;
- Rješenje o sertifikaciji 29 timova porodične medicine Javne ustanove Doma zdravlja Kantona Sarajevo – decembar.

3. Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca

U 2015. godini Agencija je **educirala i obučila ukupno 533 zdravstvena profesionalaca** u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za akreditaciju. Riječ je o osnovnim i specijalnim edukacijskim modulima koji su neophodni za uspješno realiziranje neophodnih aktivnosti u ovoj oblasti. Ovaj broj uključuje edukacije/obuke u okviru projekata za osnovne programe, obuke vanjskih ocjenjivača i facilitatora te osoblje apoteka za sertifikaciju. Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na **49 tematskih edukacija** u 2015. godini je bio **1.295**, a edukacije su se odvijale **72 dana u godini** (svaki treći radni dan u prosjeku - 3,6).

AKAZ je organizirao i realizirao predavanja za zdravstvene profesionalce na tri lokacije: u Sarajevu (prostorije AKAZ-a i Zavoda za alkoholizam KS) i Tešnju (DZ Tešanj). Osnovni podaci o ovim edukacijama su navedeni dalje u tekstu. AKAZ je od ove godine sudionik kontinuirane medicinske edukacije (KME) za zdravstvene menadžere. Direktor dr. Novo je voditelj tri modula na sve tri razine edukacije. Ove godine je u DZ Zenica organiziran PAT (program dodatne obuke) za ljekare i medicinske sestre u porodičnoj medicini gdje je AKAZ učestvovao u realizaciji nastavne jedinice 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite. 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 obuke za specijalizante porodične medicine.

a) Timovi porodične medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo

U periodu od 07. januara do 12. novembra 2015. godine Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu je obavila edukaciju zdravstvenih profesionalaca, tj. **timova porodične/obiteljske medicine** u oblasti uvođenja standarda sigurnosti u **JUDZKS**. Ugovorom je dogovorena dvodnevna edukacija za određene timove porodične medicine koja se održavala u kontinuitetu 13 puta. Edukacija je realizirana u dogovorenom vremenskom periodu. Certifikat o završenoj edukaciji u Domu zdravlja Sarajevo u 2015. godini dobilo je **266 učesnika** edukacije.

Prilog:

- 3.1.1 Izvještaj o obavljenoj edukaciji u JUDZKS;
- 3.1.2 Spisak učesnika edukacije.

b) Zavod za alkoholizam i druge toksikomanije i ZZJZ KS

U periodu od 06. januara i 03. marta 2015. godine AKAZ je održao sedam radionica od ukupno 16, koliko je dogovoreno Ugovorom između Zavoda za alkoholizam i druge toksikomanije Kantona Sarajevo i Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (ZZJZ KS). Ovoj edukaciji je prisustvovalo 28 zdravstvenih profesionalaca pomenutih ustanova, koji su stekli znanja iz oblasti uvođenja sistema kvaliteta i akreditacijskih standarda za bolnice.

Prilog:

- 3.2.1 Izvještaj o održanim edukacijama u 2015. godini;
- 3.2.2 Lista učesnika edukacije.

c) Edukacija – osnovna obuka (DZ Tešanj, Gradačac, Maglaj, Usora, PP Medicus Tešanj);

U periodu od 17.marta do 02. juna 2015. godine održano je 15 radionica za domove zdravlje Tešanj, Gradačac, Maglaj, Usora i privatnu polikliniku Medicus iz Tešnja. Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ) zajedno sa svojim saradnicima, predavačima kroz 14 edukativnih modula upoznali su učesnike edukacije sa AKAZ-ovom standardima kvaliteta, politikama i procedurama, kliničkoj reviziji, kliničkim putevima i svim drugim aktivnostima koje zdravstvena ustanova treba poduzeti u cilju ispunjenja standarda.

Velika zainteresovanost učesnika edukacije da aktivno sudjeluju u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta daje nadu da će ovaj proces polučiti izvrsne rezultate u korist pacijenata/korisnika zdravstvenih usluga, ali i zdravstvenih profesionalaca u primarnoj zdravstvenoj zaštiti pomenutih domova zdravlja. Ovoj edukaciji je prisustvovalo **37 učesnika**.

Prilog:

- 3.2.1 Izvještaj o obavljenoj edukaciji;
- 3.2.2 Spisak učesnika edukacije

d) Obuka za facilitatore

Pored obuke uposlenika JU DZ Kantona Sarajevo za vanjske ocjenjivače, 01. i 02. aprila 2015. godine organizovana je obuka i za facilitatore. Dvodnevnoj radionici koja se održavala u prostorijama AKAZ-a prisustvovalo je **36** odabranih zdravstvenih djelatnika iz domova zdravlja Kantona Sarajevo. Prvog dana edukacije prisutni su bili upoznati o AKAZ-ovim programima akreditacije i sertifikacije, programu i teoriji facilitacije kao i o zadacima, pravima i obavezama facilitatora. Drugog dana učesnicima edukacije je prezentirano šta sačinjava i kako facilitator treba pisati izvještaj koji se dostavlja AKAZ-u i zdravstvenoj ustanovi te je prezentirana kako treba da izgleda priprema zdravstvene ustanove za facilitaciju, na primjeru JU DZ Sarajevo, kako bi učesnici edukacije mogli da se uključe u ovaj proces i doprinesu kvalitetnom pristupu uvođenja sistema kvaliteta.

Prilog

- 3.4.1 Izvještaj o obavljenoj edukaciji za facilitatore u JUDZKS
- 3.4.2 Spisak učesnika

e) Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta

U prostorijama AKAZ-a 23. i 24. februara 2015. održana radionica za obuku vanjskih ocjenjivača u cilju uspješne ocjene i akreditacije zdravstvenih ustanova u Federaciji BiH. Tokom obuke, prvi dan učesnici su bili upoznati teorijski o akreditacijskim standardima i vanjskoj ocjeni, zadacima, ulozima, sposobnostima, načelima pregleda kao i o proceduri za izbor vanjskog ocjenjivača. Posebna pažnja je bila posvećena procesima i tehnici vanjskog pregleda i izvještavanju. Drugi dan obuke, bio je usmjeren na vježbe, simulaciju vanjskog pregleda koji se odnosio na utvrđivanje dokaza za ispunjenost standarda/kriterija/indikatora, ocjeni pravilnosti izvršene samoocjene i usmeno informiranje menadžmenta. Nakon urađenih testova znanja i pokazanih sposobnosti tokom vježbi mora se naglasiti da je AKAZ dobio još **24 suradnika**.

Prilog

3.5.1 Izvještaj obavljenoj edukaciji

3.5.2 Spisak učesnika edukacije

3.5.3 Lista ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta

f) PAT Program

U DZ Zenica je 30.11.2015. organizirano predavanje za učesnike PAT programa (program dodatne obuke) za ljekare i sestre u porodičnoj medicini. Dr. Novo je ispred AKAZ-a učestvovao u realizaciji nastavne jedinice 4 – Kvalitet zdravstvene zaštite.

g) Kontinuirana profesionalna edukacija za zdravstvene menadžere

Nakon što je Federalni ministar zdravstva doc.dr. Vjekoslav Mandić dao saglasnost na redizajniran Program Kontinuirane profesionalne edukacije iz zdravstvenog menadžmenta (KPE), AKAZ je postao nositelj tri modula na svakom od tri nivoa KPE (SHCE 1, SHCE 2 i SHCE 3).

Dana 20. i 21.11.2015 godine u prostorijama Zavoda za javno zdravstvo Federacije BiH održano je predavanje „Kvalitet u zdravstvu“, sa prvog nivoa KPE (SHCE 1).

Dana 11. i 12.12.2015. godine u prostorijama Poslovne akademije Ekonomskog fakulteta UNSA održana su predavanja iz izborne nastavne jedinice „Upravljanje kvalitetom u zdravstvenim ustanovama“, sa trećeg nivoa kontinuirane profesionalne edukacije za zdravstvene menadžere (SHCE 3).

Dana 18. i 19.12.2015. godine, također u prostorijama Poslovne akademije Ekonomskog fakulteta UNSA održana su predavanja iz izborne nastavne jedinice „Integrirana zdravstvena zaštita“, sa drugog nivoa kontinuirane profesionalne edukacije za zdravstvene menadžere (SHCE 2).

Nositelj edukacije i glavni predavač je direktor AKAZ-a, dr.sc. Ahmed Novo, dok su sunosioci edukacije, odnosno predavači bili eksperti iz oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, rukovodioci službi za kvalitet, mr.sc.oec, Maida Nuhić, dip.iur. – šefica Sektora za kvalitet Univerzitetskog kliničkog centra Tuzla i prim.dr. Lejla Mačković – šefica Službe za kvalitet Doma zdravlja „Dr. Mustafa Šehović“ Tuzla, zatim doc.dr. Antonio Sesar, spec. oftamolog iz SKB Mostar i mr.sci.med. Enis Hasanović, spec. ginekolog iz Zavoda za zaštitu žena i materinstva KS.

Prilog:

3.7.1 Syllabus SHCE 1;

3.7.2 Syllabus SHCE 2;

3.7.3 Syllabus SHCE 3.

h) Obuka za medicinske sestre

U prostojima AKAZ 02.-03. februara održana je završna radionica u okviru Projekta „Jačanje sestrinstva u BiH“ na temu „Sestrinska domokumentacija“. Ovoj radionice je prisustvovalo **22**

učesnika, glavne sestre domova zdravlja iz Kantona Sarajevo, Vareša, Konjica, Tomislavgrada, Breze i Visokog.

3.8.1 Izvještaj o održanoj radionici

3.8.2 Lista učesnika

i) Specijalizanti porodične medicine

AKAZ je u 2015. 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 vodiča 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 2) su uradili seminarski rad na temu akreditacijskih/sertifikacijskih standarda za timove porodične medicine na temelju predviđenih procedura.

Tabela 1. Hronološki prikaz edukacija i obuka u 2015. godini

Br.	Datum	Edukacije i obuke	Broj učesnika
1.	07. i 08. januar 2015.	Dvanaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“.	20
2.	13. januar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „EBM- medicina zasnovana na dokazima“.	23
3.	14. i 15. januar 2015.	Trinaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“.	20
4.	20. januar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „AGREE II – instrument za ocjenu kliničkih vodiča“.	25
5.	21. i 22. januar 2015.	Četrnaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“.	20

		standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “.	
6.	27. januar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „ Kliničke vodilje “.	27
7.	28. i 29. januar 2015.	Petnaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“.	24
8.	02. februar 2015.	Edukacija glavnih sestara domova zdravlja iz Kantona Sarajevo, Tomislavgrada, Breze, Kaknja, Visokog i Vareša u okviru Projekta „ Jačanje sestrinstva u BiH“ (ProSes).	23
9.	03. februar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „Vještina komunikacije“.	27
10.	04. i 05. februar 2015.	Šesnaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “.	18
11.	09. i 10. februar 2015.	Obuka, za vanjske ocjenjivače za porodičnu medicinu - Projekat „Uspostavljanje sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“.	24
12.	10. februar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „ Prijavljivanje incidentnih situacija “.	26
13.	11. i 12. februar 2015.	Sedamnaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “.	24
14.	16. i 17. februar 2015.	Obuka osoblja za akreditaciju preostalih porodilišta u Federaciji BiH projekta “Bolnica – prijatelj beba” u saradnji sa UNICEF-om BiH .	15
15.	17. februar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „ Sistemi žalbi/prigovora“.	28
16.	18. i 19. februar 2015.	Osamnaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “.	22
17.	24. februar 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo “ Etička i pravna pitanja u kliničkoj praksi ” i „ Prava i obaveze pacijenata “.	26
18.	23. i 24. februar 2015.	Obuka vanjskih ocjenjivača i facilitatora – nastavak Projekta “Rani rast i razvoj djece“ u saradnji sa UNICEF-om BiH.	24
19.	25. i 26. februara 2015.	Devetnaesta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “.	24
20.	27. februar 2015.	Obuka za osoblje apoteka	19
21.	03. mart 2015.	Zavod za alkoholizam i Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo „Projekat poboljšanja kvaliteta u kliničkoj praksi“.	28
22.	04. i 05. mart 2015.	Dvadeseta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “.	21
23.	09. i 10. mart 2015.	Obuka za vanjske ocjenjivače za sertifikaciju i akreditaciju zdravstvenih ustanova	20

24.	11. i 12. mart 2015.	Dvadeset i prva radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ” .	15
25.	17. mart 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja. „Uspostavljanje sistema kvaliteta u primarnoj zdravstvenoj zaštiti / porodičnoj medicini“ .	32
26.	18. i 19. mart 2015.	Dvadeset i druga radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ” .	24
27.	24. mart 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja „ Standardi za domove zdravlja i timove porodične/obiteljske medicine “ .	32
28.	25. i 26. mart 2015.	Dvadeset i treća radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ” .	21
29.	27. mart 2015.	Napredna obuka osoblja drop-in centara u FBiH	9
30.	31. mart 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Politike i procedure “ .	32
31.	01. i 02. april 2015.	Obuka za facilitatore iz DZ Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ” .	32
32.	07. april 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja – „ Strateško planiranje “ .	32
33.	10. april 2015.	Obuka za osoblje apoteka JU Apoteke Sarajevo	36
34.	14. april 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja – „ Prijavlivanje incidentnih situacija “ .	32
35.	21. april 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Timski rad “ .	35
36.	28. april 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Klinička revizija “ .	35
37.	05. maj 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Klinički putevi “ .	32
38.	07. i 08. maj 2015.	Obuka za ovlaštene ocjenjivače vanjske provjere kvaliteta - UNICEF-a „ Baby Friendly Hospitals ” .	19
39.	12. maj 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Upravljanje rizikom “ .	35
40.	19. maj 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Indikatori kvaliteta “ .	35
41.	26. maj 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - je „ Vještina komuniciranja “ .	32

42.	02. juni 2015.	Edukacija zdravstvenih profesionalaca u Tešnju (DZ Maglaj, Gradiška, Usora i poliklinika Medicus iz Tešnja - „ Sistemi prigovora i žalbi “, „ Pravna i etička načela“ i „ Projekat u ustanovi “.	35
43.	23. i 24. juli 2015.	Obuka zdravstvenih profesionalca za centre za mentalno zdravlje u Federaciji BiH	25
44.	23. septembar 2015.	Obuka za osoblje apoteka	20
45.	11. i 12. novembar 2015.	Dvadeset četvrta radionica za timove porodične medicine iz Kantona Sarajevo u okviru Projekta, „ Uspostavljanje sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti “ .	45
46.	20. i 21. novembar 2015.	Program kontinuirane profesionalne edukacije iz zdravstvenog menadžmenta KPE (SHCE 1) „ Kvalitet u zdravstvu“ .	27
47.	30. novembar 2015.	PAT Program - dodatna obuka - „ Kvalitet zdravstvene zaštite “.	54
48.	11. i 12. decembar 2015.	Program kontinuirane profesionalne edukacije iz zdravstvenog menadžmenta KPE (SHCE 3) „Upravljanje kvalitetom u zdravstvenim ustanovama“.	22
49.	18. i 19. decembar 2015.	Program kontinuirane profesionalne edukacije iz zdravstvenog menadžmenta KPE (SHCE 2) „Integrirana zdravstvena zaštita“.	19

Ukupan broj prisutnih zdravstvenih profesionalaca na **49 tematskih edukacija** u 2015. godini je bio **1.295**, a edukacije su se odvijale **72 dana u godini** (svaki treći dan u prosjeku - 3,6) .

4. Facilitacija

Pored aktivnosti na edukaciji zdravstvenih profesionalaca u 2015. godini, AKAZ je realizirao i facilitaciju odnosno pripremu zdravstvenih ustanova za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije i sertifikacije. Pod facilitacijom se podrazumijeva stručna pomoć zdravstvenim ustanovama u uspostavljanju sistema kvaliteta i sigurnosti i priprema za akreditaciju/sertifikaciju. Ove aktivnosti su obavljali facilitatori koji su stekli svoje znanje u AKAZ-u, tokom vanjske ocjene jer su uglavnom svi na listi ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta AKAZ-a i svom radnom jestu. 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.

Tokom 2015. godine AKAZ-ovi facilitatori su radili facilitaciju u **15 zdravstvenih ustanova u FBiH**. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2015. godini je **186 facilitacija**. Analizom facilitacije koju su obavljali AKAZ-ovi facilitatori utvrđeno je da je facilitacija dala izvrsne rezultate, jer su neke zdravstvene ustanove već akreditirane, a 99 timova porodične medicine certificirano u JUDZKS. Očekujemo da će se ovim impresivnim postignućima početkom naredne godine pohvaliti većina zdravstvenih ustanova koje su u 2015. godini započeli sa facilitacijom.

AKAZ je u 2015. godini obezbijedio usluge facilitacije za 15 zdravstvenih ustanova: Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo, Klinički centar Univerziteta u Sarajevu, JU Domovi zdravlja Kantona Sarajevo, JU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje – Ilidža Gradačac; DZ Čelić; DZ Cazin; DZ Doboj Istok – Klokotnica; DZ Sapna, DZ Visoko; DZ Živinice; Apoteke Sarajevo; Ljekarne/apoteke Vitez; PZU Alma Tuzla; PZU Nera Visoko i Gradske apoteke Gračanica.

a) Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo

Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo – u 2014. godini u periodu od 27.01. – 28.12.2014. godine obavljeno je 10 posjeta dva AKAZ-ova facilitatora (dr. Enis Hasanović i Suada Sofić, dipl. soc.), koji su pripremali ovu zdravstvenu ustanovu za akreditaciju (**ukupno 20 posjeta**).

Na osnovu Ugovora koji je potpisan između Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ) i Javne ustanove Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo u 2015. godini obavljene su još dvije facilitatorske posjete, koje uključuju pripremu ove zdravstvene ustanove za akreditaciju koje su obavili Maida Nuhić, UKC Tuzla i Melka Mercavajler/Adnan Bilić, AKAZ.

Zadatak facilitatora je bio da daju stručnu pomoć i podršku Psihijatrijskoj bolnici Kantona Sarajevo u svim segmentima uspostavljanja sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, uključujući i pristupnu prezentaciju kojom se ozvaničava projekt u organizaciji, savjetovanje o distribuciji standarda, pomoć u tumačenju svakog standarda, odnosno kriterija, savjetovanje i pomoć u procesima samoocjene i organizacijskog razvoja politika i procedura koje se zahtijevaju standardima i općenito pomoć u akcionom planiranju nakon nadzirane samoocjene.

AKAZ-ovi facilitatori su pomagali također, pri formulaciji odgovarajućih strategija kvaliteta i sigurnosti, implementaciji prava pacijenta, razvoju indikatora izvršenja, uspostavljanju sistema kliničke revizije, sistema rješavanja žalbi, anketiranja pacijenata o zadovoljstvu uslugama, itd. Uz to, potrebno je istaći da je tokom facilitacije ostvarena izvrsna saradnja sa menadžmentom zdravstvene ustanove i sa koordinatorom kvaliteta

Nakon desete posjete, koncem 2014. godine, facilitatori su istakli da je zdravstvena ustanova uradila treću samoocjenu, kako bi sagledali stvarno stanje i kako bi mogli ocijeniti šta još preostaje da se uradi do vanjske ocjene. AKAZ-u je dostavljena aplikacija za oslobađanje od standarda i kriterija, popunjeni su upitnici zadovoljstva uposlenika i urađena njihova analiza, urađene su politike i procedure shodno zahtjevima iz standarda kao i strategije koje se zahtijevaju. Izvršena je distribucija politika i procedura i osoblje bolnice upoznato. Evidentan je i ozbiljan rad na kliničkoj reviziji uz velike pohvale facilitatora. Na kraju ove godine, facilitatori su istakli da je Psihijatrijska bolnica doživjela veliku transformaciju tokom procesa uvođenja sistema kvaliteta, od pisanja i poštivanja napisanih procedura do promjena u ponašanju uposlenika. Naglašena je i velika podrška direktora ove zdravstvene ustanove, koji je maksimalno izdvajao svoje vrijeme kako bi u potpunosti bio uključen u ove aktivnosti. Zaposlenici Psihijatrijske klinike na čelu sa direktorom, izrazili su veliko zadovoljstvo radom AKAZ-ovih facilitatora.

Dana **25. i 26.05.2015.** godine pet AKAZ-ovih ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta je obavilo vanjski pregled u svrhu akreditacije, Komisija za akreditaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 22.06.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se ovoj ustanovi dodijeli bezuslovna akreditacija na period od tri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.06.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1076/15 o akreditaciji** Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo.

U prilogu:

4.1.1 Godišnji izvještaj o obavljenim facilitacijama u Psihijatrijskoj bolnici Kantona Sarajevo koji uključuje izvještaje facilitatora za dvije obavljene posjete.

b) Klinički centar Univerziteta u Sarajevu

Program facilitacije za uvođenje sistema za poboljšanje kvaliteta i pripremu za akreditaciju između Kliničkog centra Univerziteta u Sarajevu (KCUS) i Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je dogovaran i pripremljen koncem 2013. godine i početkom 2014. godine na više sastanak na kojima su prisustvovali menadžment i KCUS-a i AKAZ-a. Ugovor za realiziranje programa facilitacije je potpisan 21.03.2014. godine od strane generalnog direktora KCUS-a prof.dr. Damira Aganovića i direktora AKAZ-a dr.sc.med. Ahmeda Nove. Ugovorom je uređena facilitacija – stručna podrška u procesu uspostavljanja sistema kvaliteta u četiri klinike i priprema za akreditaciju navedenih klinika. Direktor KCUS-a prof.

Aganović je nominirao četiri klinike za sudjelovanje u ovom programu:

Gastroenterohepatologija, Neurohigijija, Urologija i Jedinica intenzivne internističke terapije. Do kraja 2014. godine obavljeno je sedam posjeta facilitatora (**ukupno 28 posjeta**). Prema Ugovoru preostale tri posjete facilitatora (**ukupno 6 posjeta**). su realizirane u 2015. godini.

Prilog

4.2.1 Tromjesečni Izvještaj o obavljenim facilitacijama u 2015. godini.

c) Dom zdravlja Kantona Sarajevo

Javna ustanova Dom zdravlja Kantona Sarajevo - U okviru Projekta „Uspostavljanje sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite“ u Kantonu Sarajevo obavljeno je **123 facilitacije** u JU DZ Sarajevo, koje su obavili AKAZ-ovi facilitatori. Od ukupno **14 facilitatora** koji su bili uključeni u ovaj proces, pet facilitatora je angažirao AKAZ, dok su preostalih devet bili u ulozi internih facilitatora u svojim zdravstvenim ustanovama, tj. domovima zdravlja Kantona Sarajevo.

Prilog

4.3.1 Prvi Izvještaji facilitatora – januar 2015.

4.3.2 Drugi izvještaji facilitatora – februar 2015.

4.3.3 Treći izvještaji facilitatora - mart 2015.

4.3.4 Četvrti izvještaji facilitatora – april 2015.

4.3.5 Peti izvještaji facilitatora - maj 2015.

4.3.6 Šesti izvještaji facilitatora – avgust 2015.

4.3.7 Sedmi izvještaj facilitatora - decembar 2015.

d) JU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje – Ilidža Gradačac

Javna zdravstvena ustanova – Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „ Ilidža“ Gradačac. U 2015. godini obavljeno je devet posjeta facilitatora. Facilitacije je započela u aprilu 2015. godine.

Nakon sljedeće posjete planirane u januaru 2016. godine poželjno je da se uradi rekapitulacija cijele facilitacije i potrebe za eventualnim produženjem ugovora i broja facilitacija. Ustanova ima ogroman napredak, ostalo je još dosta stvari koje treba uraditi, ali su one sada jasne, precizno definirane i zna se ko i kako ih treba uraditi. Potrebno je još izvjesno vrijeme za pripremu te se nadamo uspješnoj vansjkoj ocjeni i akreditaciji ove ustanove u 2016. godini.

Prilog

- 4.4.1 Prvi izvještaj facilitatora – april 2015.
- 4.4.2 Drugi izvještaj facilitatora – maj 2015.
- 4.4.3 Treći izvještaji facilitatora - juni 2015.
- 4.4.4 Četvrti izvještaj facilitatora – avgust 2015.
- 4.4.5 Peti izvještaj facilitatora – avgust 2015.
- 4.4.6 Šesti izvještaj facilitatora - septembar 2015.
- 4.4.7 Sedmi izvještaj facilitatora – oktobar 2015.
- 4.4.8 Osmi izvještaj facilitatora – novembar 2015.
- 4.4.9 Deveti izvještaj facilitator – decembar 2015.

e) DZ Čelić

U 2015. godini obavljeno je **osam posjeta**. Facilitacija je započela u junu 2015. godine. Za naredni period potrebno planirati unutrašnju ocjenu timova porodične medicine kako bi mogli odrediti vrijeme za moguću vansjku ocjenu timova. Uzimajući u obzir aktivnosti koje su poduzete za pripremu timova za serifikaciju i moguću akreditaciju, u protekloj 2015. godini, vidljiv je značajan napredak u smislu poboljšanja kvaliteta. Značajno je istaći veliku angažovanost i maksimalan napor koordinatora za kvalitet Fahrudina Kevrića, kao i našu dobru saradnju.

Prilog

- 4.5.1 Prvi izvještaj facilitatora - mart 2015.
- 4.5.2 Drugi izvještaj facilitatora- april 2015.
- 4.5.3 Treći izvještaj facilitatora – maj 2015.
- 4.5.4 Četvrti izvještaj facilitatora – juni 2015.
- 4.5.5 Peti izvještaj facilitatora – septembar 2015.
- 4.5.6 Šesti izvještaj facilitatora - oktobar 2015.
- 4.5.7 Sedmi izvještaj facilitatora– novembar 2015.
- 4.5.8 Osmi izvještaj facilitatora – novembar 2015

f) DZ Cazin

Dom zdravlja Cazin U 2015. godini obavljene su **pet posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u martu 2015. godine.

Prilog

- 4.6.1 Prvi izvještaj o facilitaciji – mart 2015.
- 4.6.2 Drugi izvještaj o facilitaciji – maj 2015.
- 4.6.3 Treći izvještaj o facilitaciji – maj 2015.
- 4.6.4 Četvrti izvještaj o facilitaciji – novembar 2015
- 4.6.5 Peti izvještaj o facilitaciji – novembar 2015.

g) DZ Doboj Istok – Klokočnica

Dom zdravlja Doboj Istok- Klokočnica U 2015. godini obavljeno je **sedam posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u aprilu 2015. godine. Adaptacija prostora TPM u centralnoj zgradi doma zdravlja planira se okončati u januaru 2016. godine. Sve politike i procedure su usvojene koje se tiču sertifikacijskih standarda. Kliničke revizije rade se po usvojenom planu kao i izvještaji prema AKAZ-u. Sa završetkom građevinskih radova u centralnoj zgradi timovi će biti spremni za vanjsku ocjenu u 2016. godini. Održan je sastanak sa timovima porodične medicine i dato je pojašnjenje o načinu rada završne samoocjene koja se urađena krajem decembra. 2015. godine. U januaru planira se uraditi unutrašnja ocjena kao priprema za **vanjsku ocjenu u svrhu certifikacije** koja treba da uslijedi **u 2016. godini**.

Prilog

- 4.7.1 Prvi izvještaj facilitatora – april 2015.
- 4.7.2 Drugi izvještaj facilitatora - maj 2015.
- 4.7.3 Treći izvještaji facilitatora – juni 2015.
- 4.7.4 Četvrti izvještaj facilitatora juli 2015.
- 4.7.5 Peti izvještaj facilitatora – septembar 2015.
- 4.7.6 Šesti izvještaj facilitatora - oktobar 2015.
- 4.7.7 Sedmi izvještaj facilitatora – novembar 2015.

h) DZ Sapna

Dom zdravlja Sapna U 2015. godini obavljeno je **devet posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u aprilu 2015. godine.

Prilog:

- 4.8.1 Prvi izvještaj facilitatora - april 2015.
- 4.8.2 Drugi izvještaj facilitatora - maj 2015.
- 4.8.3 Treći izvještaji facilitatora - juni 2015.
- 4.8.4 Četvrti izvještaj facilitatora - juli 2015.
- 4.8.5 Peti izvještaj facilitatora - august 2015.
- 4.8.6 Šesti izvještaj facilitatora - septembar 2015.
- 4.8.7 Sedmi izvještaj facilitatora - oktobar 2015.
- 4.8.8 Osmi izvještaj facilitatora - novembar 2015.

4.8.9 Deveti izvještaj facilitatora - novembar 2015.

j) DZ Visoko

Dom zdravlja Visoko - U 2015. godini obavljeno je **sedam posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u martu 2015. godine. Zadaci su ispunjeni prema planu, izvršena je nepotpuno analiza prve samoocjene. Koordinator i osoblje su vrlo entuzijastični i imaju pozitivan stav o uvođenju sistema kvaliteta i standarda sigurnosti.

Prilog

- 4.9.1 Prvi izvještaj facilitatora - mart 2015.
- 4.9.2 Drugi izvještaj facilitatora - april 2015.
- 4.9.3 Treći izvještaji facilitatora - maj 2015.
- 4.9.4 Četvrti izvještaj facilitatora - juni 2015.
- 4.9.5 Peti izvještaj facilitatora - august 2015.
- 4.9.6 Šesti izvještaj facilitatora - septembar 2015.
- 4.9.7 Sedmi izvještaj facilitatora - oktobar 2015.
- 4.9.8 Osmi izvještaj facilitatora - novembar 2015.

j) DZ Živinice

U 2015. godini obavljeno je **sedam posjeta** facilitatora. Facilitacija je započela u martu 2015. godine.

Prilog

- 4.10.1 Prvi izvještaj facilitatora – juni 2015.
- 4.10.2 Drugi izvještaj facilitatora - juni 2015.
- 4.10.3 Treći izvještaj facilitatora - juli 2015.
- 4.10.4 Četvrti izvještaji facilitatora - juli 2015.
- 4.10.5 Peti izvještaj facilitatora - avgust 2015.
- 4.10.6 Šesti izvještaj facilitatora - septembar 2015.

k) DZ Kalesija

U 2015. godini obavljen su **tri posjete** facilitatora . Facilitacija je započela u aprilu 2015. godine. Sugestija facilitatora direktoru Doma zdravlja je usvojena i urađena je nova Sistematizacija radnih mjesta sa opisima poslova u kojima je obaveza svakog uposlenika rad na poboljšanju kvaliteta i sigurnosti, praćenje indikatora i kliničke revizije (čeka se na usvajanje od strane Upravnog odbora ustanove).

Prilog

- 4.11.1 Prvi izvještaj facilitatora – april 2015. godine,
- 4.11.2. Drugi izvještaj facilitatora – juni 2015. godine,
- 4.11.3. Treći izvještaj facilitatora - juli 2015. godine.

l) Apoteke Sarajevo

U JU Apoteke Sarajevo u 2015. godini obavljene su **četiri posjete facilitatora i dva konsultantska sastanka**. Facilitatorske posjete su se sastojale iz detaljne analize samoocjena u apotekama, zajedničkog rada na procedurama što je imalo za rezultat apoteke koje su bile spremne za vanjski pregled. Treba naglasiti veliku podršku menadžmenta koji je koordinatorima kvaliteta pružio bezrezervnu podršku. Posjete su obavljene 21.05.2015., 29.05.2015., 08.06.2015., 30.07.2015., a konsultantski sastanci 15.09 i 09.10. 2015. godine.

Dana 16. i 17.11.2015. godine četiri AKAZ-a ovlaštena ocjenjivača kvaliteta je obavilo vanjski **pregled u svrhu sertifikacije u petnaest apoteka** iz sastava JU Apoteke Sarajevo, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.11.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se ovim apotekama dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.11.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1258-1/15** o sertifikaciji petnaest apoteka iz sastava JU Apoteke Sarajevo.

m) Ljekarne/apoteke Vitez

U JU Ljekarne/apoteke Vitezu 2015. godini obavljene su dvije posjete facilitatora 09.04.2015. i 01.06.2015. godine. Facilitatorske posjete su se sastojale iz detaljne analize samoocjena u apotekama, zajedničkog rada na procedurama. Kada se završi rekonstrukcija objekta ove apoteke će biti spremne za sertifikaciju u 2016. godini.

n) PZU Alma Tuzla

U PZU Alma - Tuzla u 2015. godini obavljen jedan konsultantski sastanak 03.06.2015. godine. Dana 19.11.2015. godine AKAZ-ov ovlašten ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski **pregled u svrhu sertifikacije** ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.11.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da PZU Alma dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.11.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1258-3/15** o sertifikaciji PZU Alma Tuzla.

o) PZU Nera Visoko

U PZU Nera - Visoko u 2015. godini obavljen jedan konsultantski sastanak 07.10.2015. godine. Dana 28.10.2015. godine AKAZ-ov ovlašten ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski **pregled u svrhu sertifikacije** ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.11.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da PZU Nera Visoko dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.11.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1258-2/15** o sertifikaciji PZU Nera Visoko.

5. Akreditacijski i sertifikacijski standardi, indikatori izvedbe i klinička revizija

a) Standardi za centre za mentalno zdravlje

Prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti (Službene novine Federacije BiH, br.46/10, čl. 55.), sve zdravstvene ustanove, bez obzira na oblik svojine, dužne su uspostaviti sistem sigurnosti na temelju standarda koje propisuje Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ).

Sigurnost je ključni faktor kvaliteta u svakoj zdravstvenoj ustanovi. Standard sigurnosti je izjava očekivanja o optimalno sigurnoj praksi koju apoteka može i mora ostvariti. Mjerljivi aspekt standarda su kriteriji koji detaljno opisuju ključne komponente standarda. Jedan standard je potpuno zadovoljen kad su ispunjeni svi kriteriji tog standarda. Za sigurnost zdravstvene ustanove i sigurne usluge zakonodavac propisuje izdavanje sertifikata nakon zadovoljenja svih ovih standarda.

U skladu sa navedenim, AKAZ je uradio **reinžinjerung postojećih Akreditacijskih standarda** za centre za mentalno zdravlje te napravio jedinstven set standarda za centre za mentalno zdravlje (CMZ) koji objedinjuju na jednom mjestu i sertifikacijske i akreditacijske standarde kao i indikatore i koje osoblje CMZ moraju prikupljati i dostavljati AKAZ-u jednom godišnje. Standardi sigurnosti ili sertifikacijski standardi su optimalni standardi sigurnosti u skladu sa Zakonom, kojima se obezbjeđuje siguran sistem rada, sigurno radno okruženje, odgovarajuće procedure i protokoli tokom pružanja zdravstvenih usluga, a odnose se i na sigurnost osoblja.

AKAZ je nacrt revidiranih standarde za centre za mentalno zdravlje definisao u junu 2015. godine i posalo u Federalno ministarstvo zdravstva na dobivanje saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj 10-37-1065/14 od 19.06.2015. godine, doc.dr. Vjekoslava Mandića.

Prilikom izrade standarda članovi radne grupe su kontaktirani e-mailom, a u izradi su učestvovali sljedeći zdravstveni djelatnici i suradnici AKAZ-a:

- Prof.dr. Ado Kučukalić, specijalista neuropsihijatar, Univerzitetski klinički centar Sarajevo
- Prof.dr. Dragan Babić, specijalista neuropsihijatar, Sveučilišna klinička bolnica Mostar
- Prof.dr. Esmina Abdibegović, specijalista neuropsihijatar, Univerzitetski klinički centar Tuzla
- Prof.dr. Izet Pajević, specijalista neuropsihijatar, Univerzitetski klinički centar Tuzla
- Prim. dr. Goran Čerkez, specijalista socijalne medicine, Federalno ministarstvo zdravstva
- Mr.sci dr med Siniša Stević, direktor ASKVA
- Klementina Nuk Vuković, diplomirani psiholog, CMZ Vitez
- Dr. Lejla Mačković, menadžer kvaliteta, JZNU DZ Tuzla
- Meliha Hrustić, diplomirana medicinska sestra, JZNU DZ Tuzla, CMZ Tuzla
- Prim. dr. Fadila Filipović-Mehmedbašić, specijalista neuropsihijatar, Eurofarm poliklinika,
- Biljana Kurtović, specijalista neuropsihijatar, subspecijalista kliničke psihijatrije, J.U.Psijatrijska bolnica KS
- Dr. Amra Delić, specijalista neuropsihijatar
- Suada Sofić, diplomirani socijalni radnik, JUDZKS CMZ Novi Grad,

- Ljubica Ćuk, mag.sestrinstva, CMZ Livno
- Nataša Maros, MyRight i predstavnici pacijenata

Standardi su podijeljeni u pet poglavlja:

- PRVO POGLAVLJE: MENADŽMENT;
- DRUGO POGLAVLJE: USLUGE CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE;
- TREĆE POGLAVLJE: EVIDENCIJE;
- ČETVRTO POGLAVLJE: KVALITET I SIGURNOST ZAŠTITE MENTALNOG ZDRAVLJA;
- PETO POGLAVLJE: FIZIČKI FAKTORI I
- PREGLED PLANOVA, POLITIKA I PROCEDURA.

Tehnički aspekti bodovanja

Svaki standard ima pripadajuće kriterije različite brojnosti, pomoću kojih se ocjenjuje ispunjenost standarda. Kriteriji su podijeljeni na „A“, čime se označavaju akreditacijski kriteriji i „S“, čime se označavaju sertifikacijski kriteriji koje je obavezno potpuno ispuniti (100%). „S“ kriteriji čine optimalne standarde sigurnosti. Od 10 standarda i 109 kriterija, 61 kriterija se odnosi na sertifikaciju, a 48 na akreditaciju. Bodovni sistem za sertifikaciju je 1-0; 1 = potpuno ispunjen kriterij (P) i 0=neispunjen kriterij (N). Bodovni sistem za akreditaciju je 2-1-0, tj. 2= potpuno ispunjen kriterij (P); 1=djelomično ispunjen kriterij (D) i 0=neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava "nije primjenljivo."

Standard 6: Promocija mentalnog zdravlja, prevencija mentalnih oboljenja i onesposobljenja

Centar za mentalno zdravlje pruža usluge promocije mentalnog zdravlja i usluge prevencije mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja.

Promocija i prevencija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Pravni osnov
6.1. S	Svi korisnici usluga CMZ imaju pristup informacijama o promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Postoje pisane informacije: leci, brošure, posteri i sl. na oglasnoj ploči, u čekaonici i drugim radnim prostorijama CMZ koji se odnose na promociju mentalnog zdravlja i prevenciju mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja. To mogu biti informacije o udruženjima i grupama za podršku u zajednici. Informacije mogu biti i u elektronskoj formi. 2. Osoblje CMZ može opisati na koji način koriste pisane informacije u promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja Prilikom kontakata s pacijentom osoblje pruža usmene informacije o promociji i prevenciji. 3. CMZ ima informativne pakete za promociju i prevenciju koje uručuje saradničkim organizacijama, primarnoj zdravstvenoj zaštiti, hitnoj pomoći, školama, policiji, zavodima za zapošljavanje, lokalnim grupama u zajednici, itd. 4. Pregled popunjenih anketnih upitnika, najmanje 10 po timu. Kriterij je zadovoljen kad je 80% anketiranih pozitivno odgovorilo na upit o promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača (osoblje CMZ uručuje zdravstveno-promotivne materijale uz prikladno objašnjenje). - Intervju sa članovima tima (informativni paketi za promociju mentalnog zdravlja i prevenciju mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja se uručuju i šalju na adrese saradničkih organizacija i službi). - Uvid u informativni materijal i popunjene anketne upitnike (Pregled popunjenih anketnih upitnika, najmanje 10 po timu. Kriterij je zadovoljen kad je 80% anketiranih pozitivno odgovorilo na upit o promociji mentalnog zdravlja i prevenciji mentalnih oboljenja, poremećaja i onesposobljenja). 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 88. st.1. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („SN FBiH“, broj 40/10), čl. 9. st. 4. tč. 3. al. 6.

Prilozi:

5.1.1 Standardi za centre za mentalnog zdravlja

b) Sertifikacijski i akreditacijski standardi za kantonalne zavode javnog zdravstva u kontekstu novog javnog zdravstva

Misija novog javnog zdravstva je „zdravi ljudi u zdravoj zajednici“, a vizija je promocija fizičkog i mentalnog zdravlja i prevencija oboljenja, povreda i onesposobljenja. Da bi se to postiglo, neophodan je multidisciplinarni i intersektorski pristup, partnerstvo u zajednici i primijenjena istraživanja u oblasti javnog zdravlja. Ono što nam svakako nedostaje jesu javnozdravstvene politike („zdravlje u svim politikama“), mobilizacija resursa u zajednici i zdravija životna sredina, jača promocija zdravlja i prevencija s novom filozofijom – „od terapije ka prevenciji, od bolesti ka zdravlju“.

Sertifikacijski i akreditacijski standardi u kontekstu novog javnog zdravstva kantonalne zavode za javno zdravstvo sagledavaju kao **prirodne lidere** u razvoju povezanog lokalnog sistema javnog zdravstva, naglašavajući važnost, kako njihovog **intramuralnog**, tako i **ekstramuralnog djelovanja** u podizanju nivoa zdravlja u lokalnoj zajednici. U tom smislu, kantonalni zavodi za javno zdravstvo imaju jedinstvenu odgovornost da **predvode i koordiniraju** sve aktivnosti u implementaciji **esencijalnih usluga javnog zdravstva**, za što im je u prvom redu potrebna zakonska osnova, partnerstvo u zajednici i adekvatno finansiranje usluga javnog zdravstva koje zadovoljavaju kritične potrebe pripadajuće populacije i koje, u krajnjoj liniji, treba da dovedu do unapređenja zdravlja u zajednici.

Strateški okvir u Federaciji BiH čine: Strateški plan razvoja zdravstva u Federaciji BiH 2008-2018 (Federalno ministarstvo zdravstva 2008.), Strategija razvoja primarne zdravstvene zaštite u Federaciji BiH (FMZ 2008.), Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji BiH 2012-2020 (FMZ 2011.), Strategija za unapređenje seksualnog i reproduktivnog zdravlja i prava u Federaciji BiH 2010-2019. (FMZ 2011.), Politika za unapređenje ishrane djece u Federaciji BiH (FMZ 2013.), Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u Federaciji BiH 2012-2020 (FMZ 2013.), i posljednj, ali ne manje važna - Politika kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji BiH (FMZ, 2003.).

Ovaj skup standarda prilagođen je za naše potrebe prema Local National Public Health Performance Standards, Atlanta, Georgia, 2005. Prilagođavanje se odnosi na terminologiju te na konceptualni pristup, budući da smo iz izvornog, širokog okvira standarda izdvojili veoma određene izjave kao standarde, a indikatore zamijenili s kriterijima koji određuju ispunjenost svakog standarda. Radi korekcija koristili smo i najnoviju verziju američkog instrumenta 2010-2013, koja se u bitnim crtama ne razlikuje mnogo od prve dvije verzije. Osim toga, sedma esencijalna usluga pod nazivom Osiguranje pristupa neophodnim zdravstvenim uslugama i pružanja zdravstvene zaštite u slučaju kada je ova otežana, u našem zdravstvenom sistemu je neprovodiva i stoga u ovim standardima nije prikazana. Također su iz izvornog američkog pristupa uglavnom izostavljene javnozdravstvene usluge koje se odnose na pojedince (zadržan je put pacijenta u okviru integrirane zdravstvene zaštite).

Prvi nivo u hijerarhiji gledajući odozgo (poglavlja) čini devet esencijalnih usluga javnog zdravstva koje daju temelj za bilo koju aktivnost u oblasti javnog zdravlja i osnovu za definisanje sertifikacijskih i akreditacijskih standarda:

1. Praćenje zdravstvenog stanja u zajednici i rješavanje javnozdravstvenih problema;
2. Utvrđivanje i istraživanje zdravstvenih problema i zdravstvenih opasnosti u zajednici;
3. Obavještanje, edukacija i jačanje uloge korisnika zdravstvene zaštite u vezi sa zdravstvenim pitanjima;
4. Pokretanje i razvoj partnerstva u utvrđivanju i rješavanju zdravstvenih problema u zajednici;
5. Razvoj politika i planova kao podrška rješavanju zdravstvenih problema u zajednici;
6. Primjena zakona i propisa u zaštiti zdravlja i obezbjeđenju sigurnosti;
7. Osiguranje kompetentnih ljudskih resursa za javno zdravlje;
8. Evaluacija učinkovitosti, dostupnosti i kvaliteta individualnih i populacionih zdravstvenih usluga;
9. Istraživanja novih pristupa i inovativnih rješenja za zdravstvene probleme u zajednici.

Svako poglavlje sastoji se od određenog broja standarda, koji opet imaju određen broj kriterija pomoću kojih se ocjenjuje ispunjenost standarda. Kriteriji su podijeljeni na „A“, čime se označavaju akreditacijski kriteriji i „S“, čime se označavaju sertifikacijski kriteriji koje je obavezno potpuno ispuniti (100%). „S“ kriteriji čine osnovne standarde javnozdravstvene sigurnosti. Ukupno ima 101 kriterija, 59 za sertifikaciju (58%) i 42 za akreditaciju (42%). Bodovni sistem za sertifikaciju je 1-0; 1 = potpuno ispunjen kriterij (P) i 0=neispunjen kriterij (N). Bodovni sistem za akreditaciju je 2-1-0, tj. 2 = potpuno ispunjen kriterij (P); 1=djelomično ispunjen kriterij (D) i 0=neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava "nije primjenljivo."

Pravni osnov/reference korištene u razvoju ovih standarda:

- Milenijumski razvojni ciljevi UN
- Zdravlje za sve, WHO
- Zdravlje 21, WHO
- Javnozdravstvene strategije EU (2003-2008, 2008-2013).
- Strateški plan razvoja zdravstva u Federaciji BiH 2008-2018 (Federalno ministarstvo zdravstva- FMZ 2008),
- Strategija razvoja primarne zdravstvene zaštite u Federaciji BiH (FMZ 2008),
- Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u Federaciji BiH 2012-2020 (FMZ 2011),
- Strategija za unapređenje seksualnog i reproduktivnog zdravlja i prava u Federaciji BiH 2010-2019 (FMZ 2011),
- Politika za unapređenje ishrane djece u Federaciji BiH (FMZ 2013),
- Politika i strategija za zaštitu i unapređenje mentalnog zdravlja u Federaciji BiH 2012-2020 (FMZ 2013)
- Politika kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji BiH (FMZ, 2003).
- CDC. National public health performance standards, Atlanta 2004
- Thielen L. Exploring public health experience with standards and accreditation, October 2004
- Local National Public Health Performance Standards, Atlanta, Georgia, 20010-2013
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine Federacije BiH“, broj 46/10)

- Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilakse i hemoprofilakse protiv zaraznih bolesti te o osobama koje se podvrgavaju toj obavezi („Službene novine Federacije BiH“, br. 22/07)
- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („Službene novine Federacije BiH, br. 29/05)
- Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća ("Službene novine Federacije BiH", br. 39/03, 22/06 i 43/10)
- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („Službene novine Federacije BiH, br. 29/05)
- Zakon o hrani („Službeni glasnik BiH“, br.50/04)
- Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina sa izmjenama i dopunama („Službene novine Federacije BiH, br. 6/98. 35/98, 11/99)
- Zakon o sprečavanju i suzbijanju zloupotrebe opojnih droga (Sl. glasnik BiH 8-06)
- Zakon o upravljanju otpadom (Sl. novine Federacije BiH 33/03).
- Pravilnik o načinu obavljanja obavezna dezinfekcije, dezinsekcije i deratizacije („Službene novine FBiH“, br. 60/06)
- Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Sl. glasnik BiH“, br. 102-09).
- Zakon o vodama („Službene. novine Federacije BiH“, br. 70/06).
- Zakon o hrani („Službeni glasnik BiH“, br. 50/04).
- Zakon o zdravstvenom nadzoru životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe (Sl. list SR BiH 43-86, 18/90)
- Okvirni zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih ili drugih nesreća u BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 50/08)
- Pravilnik o dobroj laboratorijskoj praksi („Službene novine Federacije BiH“, br. 38/02)
- Zakon o pravima, odgovornostima i obavezama pacijenata (“Službene novine Federacije BiH“, Broj 01/02-360/10)
- Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH „(Službene novine Federacije BiH“59/05)
- Standardi i normativi zdravstvene zaštite iz obaveznog zdravstvenog osiguranja u Federaciji Bosne i Hercegovine – Plava knjiga 2014. godine ("Službene novine Federacije BiH", broj 82/14).
- Jedinствена методологије којом се ближе утврђују критерији и мјерила за закључивање уговора између надлежног завода здравственог осигурања и здравствене установе („Službene novine Federacije BiH“, broj 34/13).

U izradi nacрта standarda su učestvovali zdravstveni profesionalci diljem Federacije BiH dok su urednici ovih standarda:

- Prim.dr. Zoran Riđanović, AKAZ;
- Dr.sc.med. Ahmed Novo, AKAZ.

Poglavlje 2. Utvrđivanje i nadzor zdravstvenih prijetnji i rizika				
Standard	Izjava	Uputstvo	Reference	
4	KZJZ oblikuje i održava sisteme nadzora radi praćenja rizičnih zdravstvenih događaja i prijetnji po javno zdravlje, utvrđivanja promjena ili obrazaca u vezi sa zdravstvenim stanjem populacije i radi istraživanja uzroka ili faktora koji leže u pozadini takvih zdravstvenih pojava.	Standardi 4 – 7. Kontrola rizika i prijetnji po javno zdravlje. Ocjenjuje se uticaj okoline, hrane i vode na zdravstveno stanje stanovništva na području kantona, smanjivanje efekata vanrednih situacija i nesreća na zdravlje stanovništva, te predlažu mjere za unapređenje stanja u oblasti javnog zdravlja.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, čl.17. i 119. („Službene novine Federacije BiH”, broj 46/10). Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti čl. 9. („Službene novine Federacije BiH”, br. 29/05). Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, čl.90. („Službene novine Federacije BiH”, br. 39/03, 22/06 i 43/10). Zakon o hrani („Službeni glasnik BiH”, br. 50/04). Zakon o vodama („Službene novine Federacije BiH”, br. 70/06).	
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.1 S	KZJZ koriste provjerene epidemiološke tehnike i tehnike istraživanja propisane zakonom radi prikupljanja podataka pomoću kojih se utvrđuju riziko faktori za zdravstvene prijetnje.		- Uvid u tehnike istraživanja riziko faktora; - Uvid u odgovarajuće dokumente; - Intervju sa šefovima službi/odgovornim osobama (epidemiologom, zdravstvenim statističarem i mikrobiologom).	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, čl.17. i 119. („Službene novine Federacije BiH”, broj 46/10).

Prilog

5.2.1 Sertifikacijski i akreditacijski standardi za kantonalne zavode za javno zdravlje u kontekstu novog javnog zdravstva

c) Indikatori izvedbe za domove zdravlja i bolnice

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.

Agencija za kvalitet i akreditaciju (AKAZ) je u skladu sa članom 22. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu (Službene novine Federacije BiH, broj 59/05) razvila set indikatora za domove zdravlja i set indikatora za bolnice. Nacrta seta indikatora su poslani na komentare ključnim akterima u sistemu zdravstvene zaštite: direktorima zdravstvenih ustanova i koordinatorima kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, federalnim i kantonalnim zavodima za javno zdravlje, federalnim i kantonalnim zavodima zdravstvenog osiguranja i kantonalnim ministarstvima zdravstva. Nakon analize pristiglih komentara, načinjeni su finalni nacrta seta indikatora koji su poslani federalnom ministru zdravstva na dobijanje saglasnosti. Nakon dobivanja saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva (dopis federalnog ministra zdravstva broj: 08-37-4551/14 od 9. jula 2014. godine), praćenje seta indikatora je postalo obaveza svih domova zdravlja i bolnica u FBiH i AKAZ je sa praćenjem indikatora nastavio i u 2015. godini.

Podaci se prikupljaju za 2014. godinu, a za domove zdravlja krajnji rok za dostavu podataka, indikatora kvaliteta i sigurnosti za porodičnu medicinu, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2015. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja je bio 15. mart 2015. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2015. godine.

Za bolnice krajnji rok za dostavu podataka, indikatora za obavezno prijavljivanje, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. Januar 2015. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti je bio 15. mart 2015. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2015. godine. Zaključno sa 22. 05. 2015. godine, izvještaje indikatora izvedbe je, od ukupno 69 domova zdravlja kojima je poslan dopis, poslalo 26 domova zdravlja, što čini 37% od ukupnog broja. Pojedini izvještaji nisu u potpunosti kompletirani zbog nemogućnosti prikupljanja i nepostojanja podataka za pojedine indikatore u navedenom roku. Kompletan izvještaj je objavljen na web stranici Agencije: http://www.akaz.ba/Indikatori_izvedbe/Izvjestaj_DZ_indikatori_2014.pdf

Zaključno sa 25.05.2015. godine, izvještaje indikatora izvedbe je, od ukupno 20 bolnica kojima je poslan dopis, poslalo 11 bolnica, što čini 55% od ukupnog broja. U izvještaju jedne bolnice se navodi da nisu bili u mogućnosti prikupiti tražene podatke u izvještajnoj godini, ali će se potruditi za naredni period i izvještaj. Pojedini izvještaji nisu u potpunosti kompletirani zbog nemogućnosti prikupljanja i nepostojanja podataka za pojedine indikatore u navedenom roku. Kompletan izvještaj je objavljen na web stranici Agencije: http://www.akaz.ba/Indikatori_izvedbe/Izvjestaj_bolnice_indikatori_2014.pdf

Prilozi:

5.3.1 Indikatori kvaliteta i sigurnosti za bolnice;

5.3.2 Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja.

d) Klinička revizija za diabetes mellitus

Na osnovu zaključka sa "Dana kvaliteta u zdravstvu - Drugog stručnog seminara za koordinate kvaliteta" i obaveze zdravstvenih ustanova da vrše provjeru kvaliteta kliničke prakse, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH je provela drugi ciklus kliničke revizije u timovima porodične/obiteljske medicine u FBiH za pacijente sa diabetes mellitus-om. Ponavljanje kliničke revizije ima za cilj da prikaže da li je došlo do pozitivnih promjena u praksi i poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite pacijenata koji boluju od diabetes mellitus-a.

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.).

Materijal (propisani obrasci) za provođenje kliničke revizije je poslan domovima zdravlja u FBiH, a rok za slanje rezultata kliničke revizije je bio 31. januar 2015.

Zaključno sa 24. martom 2015. godine, rezultate kliničke revizije je, od ukupno 79 domova zdravlja kojima je poslan dopis, poslalo 71 domova zdravlja, što čini 90% ukupnog broja. Kompletan izvještaj je objavljen na web stranici Agencije:

http://www.akaz.ba/Klinicka_revizija/Dokumenti/Klinicka%20revizija%20FIN.pdf

Prilozi:

5.4.1 Klinička revizija za Diabetes mellitus u timovima porodične/obiteljske medicine u Federaciji BiH za 2013. i 2014. godinu.

6. Uspostava sistema sigurnosti u apotekama - zdravstvenim ustanovama

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** definisao i objavio na svojoj web-stranici 14.06.2013. godine čemu je prethodilo dobivanje saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj **05-37-2017/13** 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 zainteresiranim te ih pozvao na saradnju.

U vezi sa uspostavljanjem sistema sigurnosti u apotekama, AKAZ je razvio plan i program za obuku za osoblje apoteka. 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 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.

a) Obuke za osoblje apoteka

Do kraja 2015. godine AKAZ je održao tri turnusa osnovne obuke za osoblje apoteka. Svi turnusi urađeni su kao jednodnevne obuke i o njima su napravljeni izvještaji i to :

Datum obuke	Broj učesnika
27.02.2015.	19
10.04.2015.	36
23.09.2015	20
UKUPNO	75

Do kraja 2015. godine su održana **tri turnusa obuke za osoblje apoteka** o čemu su napravljeni i izvještaji . Obuku je prošlo preko **75 učesnika** iz gradova širom FBiH, a polaznici su bili magistri farmacije i farmaceutske tehničari te inženjeri, pravnici i ekonomisti, zaposleni u apotekama i u Federalnom ministarstvu zdravstva. Ove obuke su kocipirane kao jednodnevne obuke za osoblje apoteka radi intervencije učesnika zbog odustvovanja sa posla.

Prisutni učesnici obuka su bili upoznati o procesu sertifikacije, tj. uvođenju standarda sigurnosti u apoteke. To podrazumijeva detaljno pojašnjenje sertifikacijskih standarda za apoteke, kao i protokol o pokretanju i vođenju postupka sertifikacije u apotekama. Protokol je predstavljen sa namjerom da približi uspostavu sistema sigurnosti osoblju apoteka i da olakša put do sertifikacije. Uz to, detaljno je pojašnjena i samoocjena koja je prvi korak u uspostavljanju sistema sigurnosti i ispunjenosti optimalnih standarda, kao i mogućnost da se dođe do spoznaje koje radne procese treba unaprijediti. Nadalje, prisutnim učesnicima obuke pojašnjena je facilitacija i vanjska ocjena.

Jedan dio obuke bio je posvećen teorijskom objašnjenju politika i procedura, da bi nakon toga učesnici obuke bili podijeljeni u grupe kako bi radili na izradi procedura. Rezultat rada u grupama su bile tri procedure i to: Procedura za povlačenje lijekova sa tržišta, Procedura za razrješavanje dugovanja i Procedura za pohranjivanje lijekova. U drugom dijelu obuke bilo je govora o sistemu žalbi i pohvala u apoteci i upravljanju rizikom i o indikatorima kvaliteta. Obuka se završava sa predavanjem na temu „Šta da radim kada se vratim u svoju apoteku?“

Magistri farmacije i farmaceutske tehničari su na obukama stekli uvid u proces sertifikacije, kao i praktična znanja i vještine koje će im pomoći u pripremama za zakonski obaveznu sertifikaciju apoteka (Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ broj 40/10, član 12., 57. i 72.).

Obuke su prošle u pozitivnom raspoloženju, uz veliku zainteresiranost i entuzijazam učesnika i osoblja AKAZ-a, a u prijateljskoj i radnoj atmosferi. Evaluacioni listovi su pokazali veliko zadovoljstvo svih 75 učesnika edukacije početkom rada u oblasti uvođenja standarda sigurnosti u apoteke.

Svi učesnici urade pred- i post-test, koji su specijalno urađeni na način da pokažu nivo usvojenog znanja na kraju obuke. Da bi se obuka smatrala apsolviranom potrebno je osvojiti barem 60% poena na post-testu. Na kraju obuke se dobije i certifikat o prisustvovanju obuci i položenom testu (ukoliko je učesnik osvojio dovoljan broj poena).

Zaključak: U procesu edukacije osoblja apoteka u 2015. godini dobrovoljno je bilo uključeno 75 farmaceutskih djelatnika što pokazuje veliku zainteresovanost za uvođenje standarda sigurnosti u njihove ustanove. Redovne i kontinuirane edukacije rezultirale su i prvim sertifikiranim apotekama u 2015. godini, kao i 65 prijavljenih apoteka za proces uspostave sistema sigurnosti iz čitave FBiH što Agencija s ponosom može smatrati velikim uspjehom.

Prilog

6.1.1 Izvještaj sa Obuke za osoblje apoteka 27.02.2015.

6.1.2 Izvještaj sa Obuke za osoblje apoteka 10.04.2015.

6.1.3 Izvještaj sa Obuke za osoblje apoteka 23.09.2015.

b) Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a u apotekama

U 2015. godini obuku za vanjske ocjenjivače u zdravstvenim ustanovama-apotekama uspješno je završilo 14 magistara farmacije. Ukupno je ovu obuku završilo 25 magistara farmacije od čega ih je 18 uvršteno na listu vanjskih ocjenjivača AKAZ- a po konkursnoj proceduri.

Po već ranije utvrđenoj shemi predavanja su osmišljena da u intenzivnom ritmu prenesu optimum potrebnih znanja za polaznike obuke koji su izabrani na osnovu vlastitih karakteristika koje ih profiliraju za potencijalne vanjske ocjenjivače. Obuka se odvija na način da ex-catedra dio prethodi interaktivnom dijelu rada u grupama i dijelu finalne provjere.

Dvodnevnu obuku j 09. i 10.03.2015. godine uspješno okončalo ukupno 20 polaznika (14 magistara farmacije), te su im na kraju programa uručena priznanja – certifikati o završenoj obuci za vanjskog ocjenjivača.

Prilog

6.2.1 izvještaj sa obuke za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta AKAZ-a u apotekama.

c) Vanjska ocjena - Sertifikacija apoteka

U toku 2015. godine obavljeno je 17 vanjskih ocjena apoteka. Tim vanjskih ocjenjivača sačinjavali su magistri farmacije iz FBiH i to: Anela Galić JU apoteka /Ilekarna Vitez, Adisa Hadžić PZU Ibn Sina Tuzla, Damira Sulejmanović i Daira Salihbašić JZU Gradske apoteke Gračanica, Bakir Omerbegović PZU apoteka Nera Visoko. Pregledane su apoteke :

- PZU apoteka Nera Visoko,
- 15 poslovnih jedinca /apoteka iz sastava JU Apoteke Sarajevo:
 1. PJ Bašćaršija,
 2. PJ Centar,
 3. PJ Novo Sarajevo,
 4. PJ Stari Grad,
 5. PJ Ilijaš,
 6. PJ Vogošća,
 7. PJ Grbavica,
 8. PJ Marijin Dvor,
 9. PJ Bosna,
 10. PJ Dobrinja,
 11. PJ Hitna,
 12. PJ Skenderija,
 13. PJ Ilidža,
 14. PJ Koševo,
 15. PJ Pofalići donji.
- PZU apoteka Alma, Tuzla.

Sve pregledane apoteke pokazale su izuzetnu spremnost, timski rad, poznavanje procesa i volju da u tom procesu istraju. Kolegijalne preporuke vanjskih ocjenjivača usvojene su, neke su čak primjenjene na licu mjesta. Velike pohvale i vanjskim ocjenjivačima koji su pokazali značajnu

dozu profesionalnosti i kolegijalnosti. Proces iz koga smo mi kao Agencija, vanjski ocjenjivači i pregledane ustanove naučili mnogo uvažavajući međusobne sugestije za poboljšanje .

Dana 16. i 17.11.2015. godine četiri AKAZ-a ovlaštena ocjenjivača kvaliteta je obavilo vanjski pregled u svrhu sertifikacije u petnaest apoteka iz sastava JU Apoteke Sarajevo, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.11.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da se ovim apotekama dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.11.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1258-1/15** o sertifikaciji **petnaest apoteka iz sastava JU Apoteke Sarajevo**.

Dana 19.11.2015. godine AKAZ-ov ovlašten ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.11.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da PZU Alma dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.11.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1258-3/15** o sertifikaciji **PZU Alma Tuzla**.

Dana 28.10.2015. godine AKAZ-ov ovlašten ocjenjivač kvaliteta je obavio vanjski pregled u svrhu sertifikacije ove apoteke, Komisija za sertifikaciju je na osnovu izvještaja ocjenjivača 23.11.2015. dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da PZU Nera Visoko dodijeli bezuslovna sertifikacija na period od četiri godine. Upravno vijeća AKAZ-a 24.11.2015. godine donosi **rješenje br. 02-37-1258-2/15** o sertifikaciji **PZU Nera Visoko**.

Po završenim vanjskim ocjenama komisija za serifikaciju apoteka u sastavu: mr. ph. Sanja Čustović, mr.ph. Lejla Fazlagić-Ovčina i mr. ph. Sandra Stanešić-Kravec, svojim zaključkom dala je prijedlog upravnom odboru o sertifikaciji i on je svojom jednoglasnom odlukom dodjelio 17 bezuslovnih sertifikacija pregledanim apotekama.

Prilog:

- 6.4.1 Izvještaji sa vanjskih ocjena,
- 6.4.2 Zaključak komisije za serifikaciju,
- 6.4.3 Odluka upravnog odbora,
- 6.4.4 Sertifikovane apoteke – registar.

d) Učešće na stručnim kongresima i simpozijumima magistara farmacije

U toku 2015. godine zaposlenici i suradnici Agencije su aktivno učestvali kao predavači na stručnim okupljanjima farmaceuta u FBiH. Na tim stručnim skupovima svojim radovima o sertifikaciji apoteka nastojala se ista obaveza približiti farmaceutskim djelatnicima u Federaciji BiH. Uspostavljena je jako dobra saradnja sa udruženjima farmaceuta. Naročito dobra obostrana saradnja i razumjevanje ostvarena je sa Komorom magistara farmacije u FBiH zahvaljujući predsjednici prim.mr.ph. Zahidi Binakaj. Zaposlenici i suradnici Agencije su bili prisutni na: 2. simpozij magistara farmacije Tuzlanskog kantona u Tuzli, 3. kongres farmaceuta BiH sa međunarodnim učešćem u Sarajevu i 5. simpozij magistara farmacije FBiH u Mostaru. U prilogu se nalaze kratki izvještaji i programi navedenih skupova.

Prilog

- 6.5.1 Izvještaj sa drugog Simpozija magistara farmacije Kantona Tuzla,

6.5.2 Izvještaj sa trećeg kongresa farmaceuta Bosne i Hercegovine sa međunarodnim učešćem ,
6.5.3 Izvještaj sa petog simpozija magistara farmacije FBiH.

e) 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.

Međutim, AKAZ nema kapacitete kako bi postupio po obavezama koje proističu iz gore navedenih akata, prije svega nema formiranu službu, a zaposlenika sa završenim pravnim fakultetom koji bi vodio aspekt sertifikacije koji se tiče upravnog postupka zapošljava koncem 2015. godine. S obzirom da postoji oko 700 apoteka u Federaciji BiH, jasno je da AKAZ treba da započne **upravni postupak u 700 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 ocjenjivači kvaliteta). 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 upravno-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 u vezi sa užom zdravstvenom oblasti (farmaceut za apoteke, stomatolog za stomatološke 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).

f) Zaključak

Temeljem zakonskih obaveza i nadležnosti Agencije, Agencija je uspostavila i dalje razvija aktivnosti iz područja kontinuiranog unapređenja sistema kvalitete i sigurnosti pacijenata u apotekarskoj djelatnosti, sertifikacije apoteka – zdravstvenih ustanova, edukacije i jačanja same pozicije Agencije u farmaceutskom sektoru i zdravstvenom sistemu u cjelini.

Započet je i nastavljen rad na uvođenju sistema sigurnosti temeljenih na standardima koje propisuje Agencija, a koje su apoteke u FBiH dužne zakonski implementirati. Navedene aktivnosti (kontinuirane obuke, facilitacije, obuka ovlaštenih ocjenjivača AKAZ-a za apoteke, posjete apotekama, učešće na stručnim skupovima farmaceuta, itd) rezultirale su trenutku pisanja ovog izvještaja prijavom 65 apoteka iz čitave Federacije Bosne i Hercegovine za uspostavu sistema sigurnosti i kvaliteta, od kojih se njih **58 priprema za vanjski pregled u 2016. godini.**

7. Jačanje mreže 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 kao što je organizacija Seminara – dani kvaliteta, razvoj indikatora izvedbe za domove zdravlja i bolnice te klinička revizija za timove porodične medicine.

"Dani kvaliteta u zdravstvu – Treći stručni seminar za koordinate kvaliteta" je nastavak tih aktivnosti i 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.

Ovom skupu prisustvovalo je ukupno 181 direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) uspješno saradivala u provođenju projekata unapređenja kvaliteta u 2015. godini.

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

U Sarajevu je **17. decembra 2015.** godine, u hotelu Hollywood, održan Treći stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH. Ovom dvodnevnom skupu prisustvovalo je 181 direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu uspješno saradivala u provođenju projekata unapređenja kvaliteta u 2015. godini.

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.

Dani kvaliteta koji su otvoreni su **odjelom certifikata i akreditacija** za 70 timova porodične medicine Domova zdravlja Sarajevo, za 15 apoteka iz JU Apoteke Sarajevo, apotekama Nera iz Visokog i Alma Tuzla, centrima za mentalno zdravlje iz Visokog, Bugojna, Sanskog Mosta, Tešnja, Mostara, Velike Kladuše i Ključa i tri drop-in centra Asocijacije Margina i to iz Tuzle, Zenice i Mostara. Certifikate i akreditacije dodijelila je Snježana Bodnaruk Sekretar federalnog ministarstva zdravstva koja je podsjetila da AKAZ ove godine obilježava i 10 godina od svog osnivanja.

Direktor AKAZ-a Ahmed Novo na otvaranju je govorio o aktivnostima ove Agencije u protekloj godini, planovima za narednu godinu i razvoju međunarodne saradnje istaknuvši da su akreditirane i certificirane zdravstvene ustanove dobile odgovarajuće naljepnice koje će moći istaći. „Javne ustanove kojima su dodijeljene akreditacije i certifikacije imaće istaknute naljepnice kako bi korisnici znali da se radi o ustanovi koja zadovoljava standarde kvaliteta i sigurnosti.

Naljepnica “Q” za kvalitet počinje biti prepoznatljiv 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”, te je

prezentirano i grafičko rješenje naljepnica koje će krasiti zdravstvene ustanove i apoteke koje su uspješno prošle kvalifikatornu fazu uspostave sistema sigurnosti odnosno kvaliteta.

Zaposlenici AKAZ-a su 2016. godinu nazvali „Godinom certifikacije“. Očelujem da ćemo u sljedećoj godini imati puno više certificiranih i akreditiranih zdravstvenih ustanova u cilju još većeg poboljšanja kvaliteta u zdravstvu a na zadovoljstvo krajnjih korisnika”, te je najavljen nastavak aktuelnih i početak novih projekata kao i plan da Dani kvaliteta u zdravstvu sljedeće godine traju najmanje dva dana.

Organizirani pristup problemu kvaliteta zdravstvene zaštite sve češće se pominje u kontekstu odgovarajućih standarda koja naša zemlja ispunjava na svom putu priključivanju porodici evropskih naroda. S tim u vezi, u okviru zajedničkog projekta Svjetske banke «Osnovno zdravstvo» i Federalnog ministarstva zdravstva na razvoju kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite, 2005. godine ustanovljena je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH, (AKAZ) sa sjedištem u Sarajevu, a na temelju formulirane politike kvaliteta i zakona koji tretira istu materiju. Partneri AKAZ-a i ovogodišnjih Dana kvaliteta su bili UNDP, UNICEF BiH, Asocijacija XY i UNFPA u BiH.

Ovogodišnji Dani kvaliteta prilika su i za dodjelu priznanja i zahvala zaslužnim institucijama i pojedincima za proteklu godinu. I ove godine su **istaknutim suradnicima AKAZ-a dodjeljena priznanja**. Priznanje 'Šampion kvaliteta' za 2015. godinu dodijeljeno je dr.sc.med. Enesu Šaćiću, zaposlenom JU DZ Kantona Sarajevo, epidemiologu i zamjeniku direktora za kvalitet. Ovo priznanje dodjeljuje se onima koji u organizaciji u kojoj rade uspostavljaju sistem upravljanja kvalitetom i odgovorni su za njegovu primjenu. Nagrade za izvrsnost dobili su Halid Mahmutbegović iz Doma zdravlja Živinice u kategoriji 'Kordinator kvaliteta' a priznanje za izvrsnost u kategoriji 'Menadžer ustanove' dodijeljeno je Dr. Omeru Ćemaloviću, direktoru Psihijatrijske bolnice Sarajevo.

Priznanje za svoj rad u kategoriji 'Vanjski ocjenjivač' dobili su dugogodišnji saradnici AKAZ-a, koji su od samog početka rada Federalne Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu bili uključeni u mnoge aktivnosti: mr.sc.med Enis Hasanović, Zavod za materinstvo Kantona Sarajevo i Roberti Perković, iz Županijske bolnice Bolnice Livno.

U kategoriji 'Facilitator' nagrada za izvrsnost dodijeljena je Jasminki Jašić iz Doma zdravlja Srebrenik, dok su u kategoriji 'Junior kvaliteta' nagrađeni Danijela Ovčina iz JU 'Domovi zdravlja KS', zaposlena u Službi za kvalitet, i mr. Bakir Omerbegović, iz Privatne zdravstvene ustanove 'Nera' Visoko.

Priznanje za životno djelo dodijeljeno je dr. Zehri Karahasanović dugogodišnjoj direktorici DZ Gračanica, a uspješnu saradnju i izvrsne rezultate rada zahvalnice su dodjeljene Zahidi Binakaj, predsjednici Federalne farmaceutske komore, UNICEF-u BiH, Organizaciji 'MyRight', Nešadu Šeremetu iz UNDP-a i Hotelu Hollywood Sarajevo

Prilog

7.1.1 Program Trećeg stručnog seminara za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH

7.1.2 Lista učesnika

b) Priručnici za koordinate kvaliteta

Klinički putevi

Klinički put je dokument koji istovremeno opisuje uobičajeni način pružanja multidisciplinarnog kliničkog tretmana određenom tipu pacijenta i služi za evidentiranje stvarno pruženih usluga tokom jedne faze zdravstvene zaštite. Klinički put je isto tako i eksplicitna izjava o ciljevima i ključnim elementima zdravstvene zaštite utemeljene na dokazima, najboljoj praksi i očekivanjima pacijenata. Klinički put omogućava i evidentiranje odstupanja od standardne metode u svrhu kontinuirane ocjene i unapređenja metode liječenja.

Za razliku od industrije klinički putevi su specifični i u zdravstvenom sistemu imaju za cilj da u procesu pružanja zdravstvene zaštite determiniraju najbolju praksu, definiraju standarde i međusobne odnose u procesu pružanja zdravstvene zaštite. Također, mogu da posao oko prikupljanja podataka učine manje kompliciranim, te da utiču pozitivno na zadovoljstvo pacijenata. Jedan od ključnih ciljeva je da klinički putevi pomognu zdravstvenim radnicima kako bi oni prakticirali najbolju, najefikasniju i istovremeno i finansijski najisplativiju medicinsku praksu, pogotovo u uvjetima kada imamo nepotrebne varijacije koje su najveći neprijatelj kvaliteta zdravstvene zaštite. Da bi se primijenila najbolja praksa potrebno je definirati i standarde za očekivanu dužinu boravka u bolnici i korištenje laboratorijskih pretraga i testova i tretmana. Rad na razvoju kliničkog puta može pomoći i u preispitivanju međusobnih odnosa između različitih stadija u procesu pružanja zdravstvene zaštite kako bi se pronašao način za bolju koordinaciju ili skratilo vrijeme za neke procedure itd.

Ovaj dokument služi i kao zajednički plan za svo involirano osoblje kako bi oni mogli razumjeti svoju ulogu u tom procesu, ali i uloge drugih, odnosno pomaže u koordiniranju procesa zdravstvene zaštite koordiniranjem uloga i rasporeda aktivnosti multidisciplinarnog tima, pacijenata i njihovih porodica. Priručnik za razvoj i primjenu kliničkih puteva je postavljen na web stranicu AKAZ-a:

http://www.akaz.ba/Klinicki_put/Dokumenti/Prirucnik_razvoj_primjenu_klinickih_puteva.pdf

Klinička revizija

Klinička revizija je tehnika koja se koristi za održavanje i poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite i usluga koju pruža zdravstveni profesionalac ili organizacija u cjelini. To je metoda koju koriste zdravstveni radnici da procijene, evaluiraju i poboljšaju zdravstvenu zaštitu pacijenata na sistematičan način te da unaprijede liječenje pacijenata i njihov kvalitet života.

Klinička revizija je vrlo praktičan alat za poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite i vrlo efikasan način za prikupljanje dokaza u vezi sa kliničkim radom. Ovaj instrument za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite treba biti integralni dio kliničke prakse i kao takav je moćno oruđe za pozitivne promjene koje rezultiraju poboljšanom praksom i rezultatima liječenja. Klinička revizija je i način da zdravstveni profesionalac demonstrira sebi i drugima da pruža dobre usluge u skladu sa svojim zaduženjima i odgovornostima i da bolje upozna ustanovu u kojoj radi te da naprave poboljšanja.

Klinička revizija nije nažalost sastavni dio dodiplomske edukacije u Federaciji Bosne i Hercegovine i većina zdravstvenih djelatnika nije upoznata s metodologijom i primjenom ovog efikasnog instrumenta u svakodnevnoj praksi. To je vjerovatno razlog zbog čega se klinička revizija redovno ne sprovodi u zdravstvenim ustanovama i pored toga što je i obaveza u smislu ispunjenja zahtjeva iz akreditacijskih i sertifikacijskih standarda. Ovaj priručnik je doprinos AKAZ-a u cilju pomoći zdravstvenim profesionalcima da rad na kliničkoj reviziji postane dio njihovih svakodnevnih aktivnosti. Priručnik za kliničku reviziju je postavljen na web stranicu AKAZ-a: http://www.akaz.ba/Publikacije/Dokumenti/prirucnici/AN_Prirucnik_Klinicka_Revizija.pdf

8. Realizacija projekata u 2015. godini

AKAZ je u 2014. godini realizirao ili započeo realizaciju više projekata: „Projekt uspostavljanja sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite u JUDZKS“ sa Federalnim ministarstvom zdravstva, „Akreditacija drop-in centara“ sa UG Margina, „Razvoj akreditacijskih standarda za pružanje DPTS usluga i obuka osoblja“ sa Partnerstvom za zdravlje, „Projekt mentalno zdravlje u BiH“ sa SDC (Švicarska agencija za razvoj i suradnju), „Akreditacija bolnica prijatelja beba i razvoj standarda za centre za rani rast“, „Projekt jačanja sestrinstva u BiH“ sa FAMI fondacijom (ProSes), Revizija protokola za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST) na HIV, (Partnerstvo za zdravlje) i Razvoj/adaptacija kliničke vodilje za portpartalno krvarenje (UNFPA).

a) Uspostavljanja sigurnosnih standarda na nivou primarne zdravstvene zaštite u JUDZKS (Federalno ministarstvo zdravstva)

Projekt “Uspostava sistema sigurnosnih standarda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti” koji implementiraju Federalno ministarstvo zdravstva (FMZ), Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) te Javna ustanova dom zdravlja Kantona Sarajevo (JUDZKS) je pripreman u periodu avgust 2013. godina - juni 2014. godine. AKAZ je ugovor sa Federalnim ministarstvom zdravstva potpisao 14.07.2014. za period avgust 2014. do maj 2015. godine u kojem se AKAZ obavezao da će svi poslovi, aktivnosti i zadaci biti realizirani. Sa JUDZKS ugovor je potpisan istog dana i ovaj ugovor važi za isti period s napomenom da postoje planovi da Projekt bude produžen do sredine 2016. godine.

AKAZ je dužan do kraja Ugovora korisniku usluga obaviti i isporučiti usluge kako slijedi:

- Program Obuke osoblja TPM u JU DZ KS (200 TPM);
- Program Obuke za obavljanje poslova unutrašnje i vanjske ocjene i facilitacije;
- Facilitaciju u timovima porodične medicine;
- Vanjsku ocjenu i sertifikaciju TPM koji za to ispunjavaju uslove, a FMZ kao platilac usluga je dužno platiti obavljene usluge prema isporučenim fakturama.

Broj raspoloživih TPM za obuku određuje korisnik usluga prema realnom stanju unutar cijele zdravstvene ustanove, a broj TPM spremnih za sertifikaciju određuje AKAZ prema rezultatima obuke, facilitacije i unutrašnje ocjene. U period oktobar 2014. godine – decembar 2015. godine, održane su sljedeće radionice sa ukupno **505** učesnika:

- Uvodna radionica za menadžment JUDZKS – 02.10.2014. (49 učesnika);
- Prva radionica za TPM, 22.-23.10.2014. (22 učesnika);
- Druga radionica za TPM, 29.-30.10.2014. (21 učesnik);
- Treća radionica za TPM, 05.-06.11.2014. (19 učesnika);
- Četvrta radionica za TPM, 12.-13.11.2014. (20 učesnika);
- Peta radionica za TPM, 19.-20.11.2014. (22 učesnika);
- Šesta radionica za TPM, 26.-27.11.2014. (22 učesnika);
- Sedma radionica za TPM, 03.-04.12.2014. (25 učesnika);
- Osmo radionica za TPM, 10.-11.12.2014. (27 učesnika);

- Deveta radionica za TPM, 17.-18.12.2014. (20 učesnika);
- Deseta radionica za TPM, 24.-25.12.2014. (26 učesnika);
- Jedanaesta radionica za TPM, 24.-25.12.2014. (26 učesnika);
- Dvanaesta radionica za TPM, 07.-08.01.2015. (20 učesnika);
- Trinaesta radionica za TPM, 14.-15.01.2015. (20 učesnika);
- Četrnaesta radionica za TPM, 21.-22.01.2015. (20 učesnika);
- Petnaesta radionica za TPM, 28.-29.01.2015. (24 učesnika);
- Šesnaesta radionica za TPM, 04.-05.02.2015. (18 učesnika);
- Sedamnaesta radionica za TPM, 11.-12.02.2015. (24 učesnika);
- Osamnaesta radionica za TPM, 18.-19.02.2015. (22 učesnika);
- Devetnaesta radionica za TPM, 25.-26.12.2015. (24 učesnika);
- Dvadeseta radionica za TPM, 04.-05.03.2015. (21 učesnik);
- Dvadeset i prva radionica za TPM, 11.-12.03.2015. (15 učesnika);
- Dvadeset i druga radionica za TPM, 18.-19.03.2015. (24 učesnika);
- Dvadeset i treća radionica za TPM, 25.-26.12.2015. (21 učesnik);
- Dvadeset četvrta za TPM, 11.-12.11.2015. (45 učesnika).

Također, u sklopu ovog Projekta urađene su i **123 facilitatorske posjete** koje su navedene u poglavlju 4. Facilitacija u zdravstvenim ustanovama ovog Izvještaja uz anagažman **14 facilitatora** (pet eksternih i devet lokalnih iz JUDZKS).

Prilog:

8.1.1 Izvještaj.

b) Akreditacija drop-in centara (UG Margina)

Drop-in centri su osnovani da bi svojim korisnicima pružili ugodno mjesto za odmor, spavanje i eventualne druge potrebe (lična higijena, pranje veša, itd.). Svo vrijeme je za korisnike u centru prisutna odgovorna osoba – drop-in operator. Između ostalog, jednom ili dva puta sedmično u drop-in centar dolaze medicinski tehničar/sestra, socijalni radnik i pravnik da bi savetovali korisnike centra. Korisnici centra se ne ograničavaju samo na injekcione korisnike droga, nego tu dolaze i seksualni radnici te bivši zatvorenici. Drop-in centri organizuju i terenski rad čiji je cilj da dopre do ciljane grupe odnosno da se uspostavi kontakt sa ovisnicima koji samoinicijativno ne kontaktiraju nijednu zdravstvenu ili socijalnu ustanovu. Terenskim radom se djeluje u neposrednom okruženju ovisnika. Kao terenski radnici rade ne samo visokoobrazovane osobe nego i osobe sa iskustvom u korištenju droga koji su dugi niz godina u stabilnoj apstinenciji.

Usvajanjem **Politike za smanjenje štete** (harm reduction) iz oblasti ovisnosti u Federaciji Bosne i Hercegovine („SN FBiH“ broj 34/14) se obavezala da poduzme sve mjere i aktivnosti koje su zasnovane na dokazima u cilju smanjenja štete po osobu ili cjelokupno stanovništvo i na taj način jačati sigurnost po zajednicu. U *Politici za smanjenje štete (harm reduction) iz oblasti ovisnosti* u Federaciji Bosne i Hercegovine („SN FBiH“ broj 34/14) je navedeno da se FBiH zalaže da drop-in organizacije budu akreditirane od strane Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ). Shodno tome, AKAZ je razvio i definirao akreditacijske standarde za drop-in centre. Ti standardi su javno objavljeni na AKAZ-ovoj

web-stranici, a dobili su i pismenu saglasnost od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj 03-14-6513/14 , prof.dr. Rusmira Mesihovića. Akreditacijskim standardima i akreditacijom drop-in centara se želi postići da svi ti centri u BiH rade i pružaju usluge svojim korisnicima istim, garantovanim nivoom kvaliteta pri čemu se prije svega misli na sigurnost korisnika i osoblja u drop-in centrima.

U sklopu projekta koji su AKAZ i UG Margina potpisali, projekat *Akreditacija drop-in centara u FBiH*, koji će trajati od avgusta 2014. do septembra 2015. godine ima 3 faze kako slijedi:

- Razvoj indikatora, formulara za ocjenu i reviziju standarda,
- Razvoj plana i programa obuke za osoblje, facilitatore i vanjske ocjenjivače,
- Vanjska ocjena i akreditacija šest drop-in centara (tri drop-in centra iz sastava UG Margina i 3 iz sastava UG Proi).

AKAZ je tokom 2015. godine **akreditirao tri drop-in centra iz sastava UG Margina** s obzirom da je UG Proi odustao od akreditacijskog procesa. Ovlašteni ocjenjivača AKAZ-a u sastavu dr.sc. Enes Šaćić i dmt. Jasmin Kunovac su 26. i 27.10.2015. godine obavili vanjski pregled drop-in centara u **Tuzli, Zenici i Mostaru**. Komisija za akreditaciju u sastavu prim.dr. Vildana Doder, predsjednica, prim.dr. Fadila Mehmedagić, član i Klementina Nuk Vuković, član na sjednici održanoj dana 23.11.2015. godine dala preporuku Upravnom vijeću AKAZ-a da sa ovim centrima dodijeli akreditacija na osnovu 80% ispunjenosti akreditacijskih standarda za drop-in centre. Upravno vijeću AKAZ-a na sjednici održanoj dana 24.11.2015. godine donosi rješenja broj 02-1260-1/15, 02-1260-2/15 i 02-1260-3/15 o bezuslovnoj akreditaciji ova tri centra.

Prilozi:

8.2.1 Ugovor sa UG Margina,

8.2.2 Izvještaj ocjenjivača.

c) Razvoj akreditacijskih standarda za pružanje DPTS usluga i obuka osoblja (Partnerstvo za zdravlje)

U decembru 2015. godine je Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je potpisala ugovor sa Partnerstvom za zdravlje (Partnerships in Health) o projektu **Akreditacija DPTS usluga** u šest centara u FBiH.

Usluge dobrovoljnog, povjerljivog savjetovanja i testiranja (DPST usluge) se vrše u cijeloj BiH. One se rade u svrhu smanjenja prenosa HIV infekcije kod ljudi sa pojačanim rizikom izlaganja virusu HIV-a (intravenska upotreba opojnih supstanci, promiskuitetno ponašanje, seksualni radnici/ce, itd.). Centri koji pružaju ove usluge se nalaze u sklopu domova zdravlja, bolnica, kliničkih centara te zavoda. DPST usluge vrše DPST savjetnici koji rade u timu, liječnik i medicinska sestra/tehničar.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je razvio i definisao akreditacijske standarde za pružanje DPST usluga, avgust 2014. godine. Akreditacijski standardi su javno objavljeni na AKAZ-ovoj web-stranici, a dobili su i pismenu saglasnost od strane federalnog ministra zdravstva dopisom broj 03-14-6513/14 , prof.dr. Rusmira

Mesihovića. Za ove potrebe su napravljene i forme za samoocjenu koje će biti upotrebljivane pri samoocjeni i vanjskoj ocjeni DPST usluga.

Akreditacijskim standardima za pružanje DPST usluga u centara se želi postići da svi ti centri u BiH rade i pružaju usluge svojim korisnicima istim, zagaranovanim nivoom kvaliteta pri čemu se prije svega misli na sigurnost korisnika i osoblja u centrima.

U okviru novog projekta „Akreditacija DPTS usluga u šest centara u FBiH“ koji AKAZ realizira u suradnji sa Partnerships in Health/Partnerstva u zdravlju (PH) Agencija će pripremiti šest (6) centara za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje u periodu novembar 2015. godina do 30. juni 2016. godine u cilju akreditacije usluga tih centara. Ti centri su sljedeći:

Broj	DPST centar
1.	DPST centar Sarajevo Dr. Vesna Hadžiosmanović vesnadarjan@yahoo.com Tel: 033 297 251 UKC Sarajevo, Klinika za infektivne bolesti Sarajevo, Bolnička 25
2.	DPST centar ZZJZ Dr. Snježana Balta epidemiologija@zzjzks.ba Tel: 033 238 380 Adresa: Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo Sarajevo, Šahinagića 10
3.	DPST centar Mostar Emilija Primorac eprimorac@zzjzfbih.ba Tel. 036 347 137; 036 347 139 e-mail: hivsavjeti@zzjzfbih.ba Zavod za javno zdravstvo Federacije BiH Mostar, Vukovarska 46
4.	DPST centar Mostar Dr. Eniz Čolaković colakovice@hotmail.com Tel: 036 551 478 Adresa: Zavod za javno zdravstvo HNK MOSTAR Mostar, Maršala Tita 53
5.	DPST centar Tuzla Dr. Sana Šabović sana.sabovic@ukctuzla.ba Tel: 035 303 324 UKC Tuzla, Klinika za infektivne bolesti Tuzla, Trnovac bb
6.	DPST centar Tuzla Dr. Edita Zvorničanin hasanbegovic_edita@hotmail.com Zavod za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona Tuzla

Kako bi pripremili centre za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje u cilju akreditacije usluga AKAZ će organizirati facilitatorske posjete. Facilitatori su obučeni suradnici Agencije koji imaju značajno iskustvo u ovoj oblasti i koji pomažu ustanovi, odnosno osoblje DPST centara da ispune zahtjeve iz akreditacijskih standarda i kriterija. Iako je projektnim zadatkom predviđena samo jedna posjeta po centru rad facilitatora je kontinuiran sve do vanjske ocjene u svrhu akreditacije. Facilitatori trebaju olakšati zdravstvenim profesionalcima poimanje i svrhu uvođenja standarda, približiti im ustrojstvo samih standarda te pokazati načine kako zadovoljiti pojedine zahtjeve iz kriterija. Podrška

sadržava osnovne koncepte kvaliteta, osnove koncepta standarda, same standarde te upute kako ispuniti pojedine zahtjeve kriterija (npr. pisanje politika i procedura), a prvi zadatak osoblja centara je da ispune obrazac samoocjene i na osnovu rezultata pripreme akcioni plan.

Kada samoocjena bude zadovoljavajuća (min. 70% ispunjenih standarda i kriterija) centar, odnosno ustanova šalje zahtjev AKAZ-u za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije koju će AKAZ realizirati do konca mjeseca juna 2016. godine. Vanjsku ocjenu će eventualno obaviti u paru ovlašteni ocjenjivač AKAZ-a koji se nalazi na listi ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta koju je usvojilo Upravno vijeće Agencije i jedan zdravstvenih profesionalac iz drugog DPST centra koji prošao obuku AKAZ u prethodnom projektu sa Partnerships in Health/Partnerstva u zdravlju (PH).

Svoje izvještaje o vanjskoj ocjeni ovlašteni ocjenjivači šalju AKAZ-u koji pripremi sastanak Komisije za akreditaciju koja daje prijedlog Upravnom vijeću AKAZ-a da dodijeli ili ne dodijeli akreditaciju aplikantu. Akreditacija se dodjeljuje ako je ispunjeno preko 80% zahtjeva iz standarda i kriterija. Ukoliko Upravno vijeće AKAZ-a donese odluku da se DPST centru dodijeli akreditacija za pružanje usluga dobrovoljnog, povjerljivog testiranja i savjetovanja AKAZ će pripremiti i uručiti odgovarajuće certifikate.

Prilozi:

8.3.1 Ugovor sa Partnerstvom za zdravlje.

d) Projekt mentalno zdravlje u BiH (SDC - Švicarska agencija za razvoj i suradnju)

Projekat mentalnog zdravlja 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.

Razvijajući kapacitete i mehanizme za planiranje i organizaciju usluga mentalnog zdravlja koje se temelje na dokazima i kroz veće učešće korisnika usluga mentalnog zdravlja u ovim procesima, Projekat će doprinijeti efektivnijim upravljačkom sistemu u mentalnom zdravlju. Primjena prakse na osnovu dokaza i standardiziranih procedura osiguraće da se kvalitet usluga prati i dosljedno unapređuje. Korisnička udruženja biće podržana u zagovaranju za njihova prava, traženju odgovornosti od zdravstvenih autoriteta i pružalaca usluga i u razvoju i implementaciji planova za borbu protiv diskriminacije i socijalne isključenosti osoba sa mentalnozdravstvenim problemima u zajednici. Smanjena diskriminacija i stigma omogućiti će osobama koje imaju mentalne poteškoće i njihovim porodicama da traže i dobiju adekvatnije usluge, postignu oporavak i da se reintegriraju u društvo.

U cilju da se osigura da su centri za mentalno zdravlje (CMZ) sposobni da odgovore na potrebe i zahtjeve korisnika, kapaciteti multidisciplinarnih timova u zajednici za pružanje specijaliziranih vanbolničkih usluga (kao što su psihoterapija ili okupaciona terapija) biće ojačani. Kroz dovoljno treninga i kontinuiranu podršku oni će dosljedno primjenjivati inovativne i savremene metode orijentirane ka oporavku i uključiti ih u prevenciju mentalnih poremećaja u zajednici. Ovo će

obuhvatiti osobe sa rizikom od razvoja mentalnih poremećaja/problema i doprinijeti prevenciji razvoja mentalnih poremećaja.

Dalje, rekonstrukcija i/ili obnavljanje ustanova za mentalno zdravlje poboljšali su radno okruženje profesionalcima u mentalnom zdravlju doprinoseći poboljšanom pružanju usluga. Ciljane intervencije će poboljšati orijentiranost sistema mentalnog zdravlja ka pacijentu, pružanje brige uz poštovanje i razumijevanje, kao i učinkovito liječenje pacijenata. Intervencije će doprinijeti boljim zdravstvenim ishodima, boljoj kvaliteti života korisnika usluga mentalnog zdravlja i općem blagostanju osoba sa mentalnim poremećajima i onima koji su pod rizikom da razviju mentalnozdravstvene probleme.

Projekat i u svojoj drugoj fazi namjerava nastaviti saradnju sa stručnjacima iz Švicarske, kao i koristiti njihovu ekspertizu za postizanje rezultata unutar svih specifičnih ishoda Projekta.

Projekat je osmišljen da prvenstveno ima **ulogu facilitatora** u upravljanju planiranim promjenama. Primarni zadatak Projekta jeste da obezbijedi tehnički savjet i kontrolu kvaliteta, te podrži lokalne institucije-partnere u implementaciji neophodnih promjena i poboljšanja.

Projekat je zaključen (ugovoren) 28.11.2014. godine i u ovoj fazi proizvodi pravna dejstva od 01. 09. 2014. do 28.02.2015. Ovaj ugovor je produžen do kraja 2017. godine. U 2015. godini AKAZ je akreditovao još sedam (7) centara: CMZ DZ **Velika Kladuša**, CMZDZ **Ključ**, CMZDZ **Bugojno**, CMZDZ **Mostar**, CMZDZ **Visoko**, CMZDZ **Sanski Most** i CMZDZ **Tešanj**. Posjete, izvještaji komisije za akreditaciju i rješenja Upravnog vijeća AKAZ-a su navedeni pod 10. *Akreditacija i sertifikacija zdravstvenih ustanova*.

Predloženi okvir Projekta pokriva implementacijsku **Fazu II u periodu od 4 godine** (1. mart 2014. – 28. februar 2018.). Projekat finansira Švicarska agencija za razvoj i saradnju (SDC) a implementira Asocijacija XY.

e) Akreditacija bolnica prijatelja beba i razvoj standarda za centre za rani rast (UNICEF BiH)

U skladu sa aktivnostima Projekta u periodu januar – juni 2015. godine, stručnu podršku zdravstvenim profesionalcima u implementaciji akreditacijskih standarda i uspostavi sistema kvaliteta u porodilištima i domovima zdravlja vanjski saradnici AKAZ-a posjetili su:

- Sedam (7) „Bolnica – prijatelja beba“, u Goraždu, Konjicu, Sanskom Mostu, Orašju, Jajcu, Tešnju i Brčkom,
- Jedanaest (11) Centara za rani rast i razvoj djece pri domovima zdravlja u Tuzli, Visokom, Livnu, Tomislavgradu, Velikoj Kladuši, Cazinu, Stocu, Srebreniku, Gradačcu, Lukavcu i Čeliću.

AKAZ je u februaru 2015. godine, pripremio i održao 1 (jednu) dvodnevnu obuku osoblja bolnica na kojoj je prisustvovalo 15 zdravstvenih profesionalaca.

U februaru i maju 2015. godine održane su 2 (dvije) dvodnevne obuke u svrhu osposobljavanja zdravstvenih profesionalaca za poslove vanjske ocjene. Obuke je uspješno pohađalo i završilo 43 zdravstvena radnika.

U izvještajnom periodu akreditovane su 4 (četiri) bolnice "Bolnica - prijatelj beba", tako da u Federaciji Bosne i Hercegovine i distriktu Brčko ukupno ima **15 akreditiranih porodilišta**:

- JZU Zdravstveni centar Brčko, Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo;
- Opća bolnica Jajce, Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo;
- Opća bolnica Tešanj, Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo i
- Županijska bolnica Orašje, Služba za ginekologiju i porodništvo.

U junu 2015. godine obavljena su 2 (dva) nadzorna pregleda zdravstvenih ustanova koje su akreditaciju „ Bolnica – prijatelj beba“ dobile u 2014. godini:

- JZU „Univerzitetski klinički centar -Tuzla“, Klinika za ginekologiju i akušerstvo i
- OB „Prim. Dr. Abdulah Nakaš - Sarajevo“, Odjeljenje za akušerstvo i neonatologiju.

U septembru i decembru 2015. godine održani su sljedeći skupovi:

- Konferencija, Promocija standarda i programa akreditacije „bolnica prijatelj beba“, i
- Treći stručni seminar za koordinate kvaliteta i zdravstvene menadžere u Federaciji BiH „Dani kvaliteta u zdravstvu u FBiH 2015“.

f) Projekt jačanja sestrinstva u BiH (FAMI fondacija)

U 2015. godini nastavljaju se aktivnosti u okviru Projekta "Jačanje sestrinstva u BiH". U prostorijama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH 02. i 03. februara održana je radionica na temu "Sestrinska dokumentacija". Prezentaciji ovog edukativnog modula prisustvovala su sve glavne sestre iz JU DZ Kantona Sarajevo, kao i glavne sestre domova zdravlja Kakanj, Breza, Vareš i Visoko.

U okviru ovog projekta ukupno je **urađena 21 procedura**. Procedure koje su urađene na do sada održanim radionicama i koje su primjeni u zdravstvenim ustanovama:

1. Uputstvo za izradu procedure;
4. Postupak sa kontaminiranim vešom;
1. Prijava povrede na radu;
2. Pristanak pacijenta na prisustvo treće osobe;
5. Postupak u slučaju verbalnih i fizičkih prijetnji (nasilja) prema uposlenicima;
6. Procedura identifikacije pacijenta;
7. Procedura o mjerenju zadovoljstva pacijenata;
8. Navlačenje lijeka iz bočice i ampule;
9. Uspostavljanje venskog puta;
10. Tehnika mjerenja ŠUK-a;
11. Pravila opšteg izgleda zaposlenika;
11. Procedura o kućnim posjeta;

12. Tehnika mjerenja krvnog pritiska;
13. Procedura o zabrani pušenja u Javnoj Ustanovi Dom zdravlja KS;
14. Povrede oštrim predmetom i prijavljivanje povrede;
15. Primjedbe, prigovori i pohvale pacijenata;
16. Nabavka stomatološkog materijala;
17. Postupak u slučaju kontakta sa oboljelim od meningokokne bolesti;
18. Upućivanje pacijenta u palijativnu njegu;
19. Procedura oslovljavanja pacijenta;
20. Tretiranje lakših opekotina;
21. Procedura o prijavi incidentne situacije.

Prilozi:

8.6.1 Realiziranje programa edukacije medicinskih sestara/tehničara u okviru Projekta „Jačanje sestrinstva u BiH“.

g) Revizija protokola za dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST) na HIV, (Partnerstvo za zdravlje)

Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH dr.sc. Ahmed Novo je imenovan od strane federalnog ministra zdravstva doc.dr. Vjekoslava Mandića 2015. godine u radnu grupu koja je radila na reviziji Protokola pod nazivom: „**Savjetovanje i testiranje na HIV**“. Ovaj Protokol je svojevrsan eksperni vodič za savjetovanje i testiranje na HIV i obuhvata: Savjetovanje, testiranje i politika HIV testiranja, Proces savjetovanja, Testiranje na HIV, Testovi na HIV antigene i antitijela, HIV referal i praćenje, itd. Dr. Novo je uradio dio koji se odnosi na osiguranje kvaliteta i monitoring stim da su Standardi za DPST usluge koje je razvio AKAZ uvršteni u Protokol kao jedan od aneksa.

h) Razvoj/adaptacija kliničke vodilje za portpartalno krvarenje (UNFPA)

Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH dr.sc. Ahmed Novo je imenovan od strane federalnog ministra zdravstva doc.dr. Vjekoslava Mandića 2015. godine u radnu grupu koja je radila na razvoju kliničke vodilje pod nazivom: „**Postpartalno krvarenje**“. Tokom godine radna grupa je imala dva sastanka: u Sarajevu, 14.09.2015. godien i u Banjaluci 16.11.2015. Na sastanku u Sarajevu definirani su naziv vodiča, odgovornosti svakog člana radne grupe, metode razvoja, predsjedavajućeg i faza obim posla dok je na sastanku u Banjaluci dr. Novo je imao predavanje u vezi sa primjenom AGREE II instrumenta za ocjenu kliničkih vodilja. Trenutno je toku ocjena četiri vodiča po AGREE metodologiji od strane četiri ocjenjivača, dr. Novo je zadužen da analizira i prezentira rezultate radnoj grupi.

9. 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 2015. godini bio prisutan na sljedećim domaćim i međunarodnim stručnim skupovima:

- a) Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) je bila učesnik na **Prvom Euroasian Health Technology Assessment Forumu**. Na poziv organizatora, Nacionalne asocijacije Turske za medicinu utemeljenu na dokazima, dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a i dr. Siniša Stević, direktor ASKVA-e su učestvovali na „Drugom simpoziju o medicini utemeljenoj na dokazima“ i „Četvrtom nacionalnom forumu za procjenu zdravstvenih tehnologija (HTA)“ koji su održani u Ankari, Turska 12. i 13.03.2015. godine. Glavne teme su bile Smjernice za kliničku praksu i procjena zdravstvenih tehnologija. Pored domaćina i predstavnika iz Bosne i Hercegovine na ovom skupu su učestvovali i predstavnici Finske, Francuske, Nizozemske, Njemačke i Engleske. Namjera organizatora je bila da skrene pažnju zdravstvenih profesionalaca u vezi sa metodima i alatima za razvoj smjernica za kliničku praksu i identifikira oblasti u kojima su potrebna poboljšanja te da približi ključne aktere u javnom zdravstvu, obrazovanju i industriji u cilju zajedničkog i aktvnog pristupa rješavanju postojećih izazova.

Na marginama ovog skupa organiziran je sastanak i radionica sa učešćem istaknutih zdravstvenih profesionalca iz oblasti poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite iz Azarbejdžana, Bosne i Hercegovine, Kazahstana, Kirgistanu, Makedonije, Crne Gore i Turske. Ovaj sastanak je organiziran kao Prvi Euroazijski HTA forum i dio Euroazijske HTA inicijative. Učesnici su dali svoje prijedloge koji se tiču identifikacije mogućnosti za zajedničku suradnju i prodiskutirali izazove za razvoj medicine utemeljene na dokazima i procjene zdravstvenih tehnologija u ovim zemljama.

- b) Predstavnici Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) su na poziv Komore magistara farmacije Tuzlanskog kantona učestvovali na **Drugom simpoziju magistara farmacije Tuzlanskog kantona** koji se održavao 21.-22.03.2015. godine u Tuzli, hotel Tuzla. Simpozij na temu: „Farmaceut stručnjak u različitim oblastima“ je organizovala Komora magistara farmacije Tuzlanskog kantona i obradio je veoma zanimljive i aktuelne teme iz struke. Drugog dana simpozija su održana i predavanja AKAZ-a, a po pitanju aktuelne teme: zakonski obavezna sertifikacije apoteka. Predavanje je održao direktor AKAZ-a, dr. Ahmed Novo, na temu „Sertifikacija apoteka u Federaciji Bosne i Hercegovine“ gdje su rekapitulirane zakonske obaveze AKAZ-a i apoteka, akreditacije i sertifikacije u zdravstvenim ustanovama te sumirani rezultati, veoma uspješne edukacije i obuke za magistre farmacije u proteklom periodu. Kao rezultat toga imamo obučena 172 djelatnika apoteka, a 25 magistra farmacije je uspješno položilo obuku za vanjskog ocjenjivača. Ova tema je zauzela važno mjesto u diskusiji magistara farmacije i okruglom stolu koji je organiziran nakon predavanja.

- c) Dana 11.5.2015.godine održan godišnji simpozij Hrvatskog Cochrane-a (**7. godišnji simpozij Hrvatskog Cochranea-CroCoS**). Tradicionalno, svake godine u proljeće, u Splitu se okupe poznavaoi Cochrane-a, kako bi razmijenili svoja iskustva i uspjehe. I ovaj put Split je bio domaćin zanimljivim predavanjima, okruglim stolovima, radionicima; ove godine je po prvi put održana i poster-sesija, gdje su vrijedni Cochraneovci predstavili svoj doprinos radu ove organizacije. Cochrane je neovisna međunarodna organizacija čiji je cilj da producira dokaze najviše kvalitete u medicini: sistematske/sustavne preglede, a volonterski karakter organizacije jamči kvalitetne informacije, oslobođene upliva bilo kakvih interesa. O Cochrane je bilo riječi u Kutku za EBM trenutak <http://www.akaz.ba/EBM/EBM.html>, a sljedeći broj (maj/juni) će biti u potpunosti posvećen Cochrane organizaciji. Tema ovogodišnjeg Cochrane-a bila je Izrada i provedba kliničkih smjernica u zdravstvu. Skup su otvorili i prisutne pozdravili dekan Medicinskog fakulteta u Splitu, prof.dr. Dragan Ljutić, i su-voditeljica Cochrane Hrvatska, prof.dr. Irena Zakarija-Grković.
- d) **Treći kongres farmaceuta Bosne i Hercegovine sa međunarodnim učešćem**, održan je u Sarajevu, u periodu 14.-17.05.2015. godine u organizaciji Komore magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine, Farmaceutskog društva Federacije Bosne i Hercegovine i Farmaceutskog društva Republike Srpske. Tema ovog kongresa, Farmacija zasnovana na dokazima (Evidence Based Pharmacy), imala je za cilj da objedini nauku i praksu, a namjera organizatora je bila da u okviru programa učesnici imaju priliku proširiti postojeća znanja, diskutovati o aktuelnim temama te doprinijeti budućem razvoju farmacije Bosne i Hercegovine, koja baštini dugu tradiciju na ovim prostorima .

AKAZ se na ovom izuzetno uspješnom Kongresu na kojem je učestvovalo preko 1.300 magistara farmacije predstavio radom na temu „Sertifikacija apoteka u Federaciji Bosne i Hercegovine“ autora: Novo A, Kerleta Tuzović V. i Drljević V. koji je i objavljen u Zborniku radova, Pharmacia 2015; vol. 18; (1) supl. 1:123-127.

- e) U saradnji sa Švicarskom agencijom za razvoj i saradnju Svjetska zdravstvena organizacija u Bosni i Hercegovini kao i Ministarstvo civilnih poslova BiH, Ministarstvo zdravstva Federacije BiH, Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS i Odjeljenje za zdravstvo Distrikta Brčko BiH pokrenuli su projekat „Jačanje i unapređenje modernih i održivih javnozdravstvenih strategija, kapaciteta i usluga za poboljšanje zdravstva stanovništva u Bosni i Hercegovini“. S tim u vezi u Sarajevu je 26. maja 2015. održana **Konferencija o politici na temu inovativno finansiranje javnog zdravstva u Bosni i Hercegovini** na kojoj je učestvovao i dr. Ahmed Novo, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH. Konferencija je organizovana kao dvodnevni događaj sa međunarodnim i subregionalnim učešćem. Ovom prilikom razmjenjena su iskustva, izazovi i prilike koji se tiču ulaganja u javno zdravstvo i argumenti koji govore u korist ulaganja u javno zdravstvo.

Na Konferenciji je bila posvećena posebna pažnja poboljšanju razumijevanja načina za ostvarivanje održivog i poboljšanog finansiranja javnog zdravstva, razmjenu praktičnih iskustava u mobiliziranju dodatnih izvora finansiranja u vremenu ekonomske krize i

pronalaženju načina na koji se mogu povećati vrijednosti dobivene u odnosu na uloženi novac u oblasti pružanja usluga javnog zdravstva u BiH.

- f) Dana, 29. maja 2015. godine Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo je obilježio **Svjetski dan nepušenja** u Gradskoj vijećnici Sarajevo, kojoj je prisustvovao i direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, dr. Ahmed Novo. Ovo je bila prilika da se naglase zdravstveni rizici povezani sa upotrebom duhanskih proizvoda, kao i da se istaknu efikasne politike za smanjenje potrošnje duhana.

Ove godine obilježavanje Svjetskog dana nepušača urađeno je u skladu sa protokolom Svjetske zdravstvene organizacije, gdje se prepoznaju posljedice ilegalne trgovine duhanskih proizvoda na globalnom nivou. Duhan koji se nalazi u nelegalnoj prodaji prije svega nije laboratorijski ispitan što ukazuje na sumnju u prisustvo kancerogenih supstanci i mikroorganizama koji mogu biti veoma opasni za zdravlje pušača, što pokazuje podatak da je konzumiranje duhana odgovorno za 10% smrtnih slučajeva u svijetu. Krajnji cilj Svjetskog dana nepušenja je pronaći način kojim bi se zaštitile sadašnje i buduće generacije, ne samo od razornih posljedica na zdravlje zbog konzumiranja duhana, već i ogromnih socijalnih, ekoloških i ekonomskih pošasti koje izaziva upotrebe duhana i izlaganje duhanskom dimu.

- g) U Sarajevu je 17.06.2015. godine održan **Okrugli sto posvećen mogućnostima poboljšanja kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga osobama sa invaliditetom u Bosni i Hercegovini** u organizaciji švedske organizacije MyRight i pet koalicija organizacija osoba s invaliditetom iz Bijeljine, Doboja, Mostara, Sarajeva i Tuzle. Uvodničari okruglog stola su bili Fikret Zuko, predsjednik Koalicije organizacija osoba s invaliditetom kantona Sarajevo, dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a, dr. Siniša Stević, direktor ASKVA, Maida Nuhić, načelnica Sektora za organizaciju i poboljšanje kvaliteta UKC Tuzla i prim. doc. dr. Zaim Jatić specijalista porodične medicine JUDZKS.

Na okruglom stolu su predstavljeni pozitivni primjeri rada na poboljšanju kvaliteta usluga za osobe sa invaliditetom koji je rezultat saradnje sa Agencijom za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ). AKAZ je prilikom rada na reviziji standarda za timove porodične medicine i centara za mentalno zdravlje uključila i predstavnike organizacija osoba sa invaliditetom koji su imali priliku dati svoje komentare, prijedloge i sugestije kako bi standardi uključili i prava i potrebe osoba sa invaliditetom. MyRight je također potpisao memorandum o saradnji i sa Agencijom za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite RS (ASKVA). Cilj diskusije okruglog stola je bio usmjeren na saradnju organizacija osoba sa invaliditetom i predstavnika zdravstvenog sektora na aktivnostima koje će omogućiti osobama sa invaliditetom da uživaju pravo na zdravstvenu uslugu jednako kao i ostali građani.

- h) Ministarstvo civilnih poslova Bosne i Hercegovine uz podršku UNICEF-a u BiH, 26. juna 2015. godine u zgradi Parlamentarne skupštine je organizovalo konferenciju pod nazivom **“Rani rast i razvoj djece u Bosni i Hercegovini”**, kojoj su pored brojnih učesnika iz Federacije BiH, Republike Srpske, Brčko distrikta prisustvovali i predstavnici Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ), dr. Ahmed Novo, direktor i Melka Mercvajler. Cilj ove Konferencije je bio predstavljati situacije i dostignuća, uz primjere

dobre prakse u oblasti ranog rasta i razvoj djece u Bosni i Hercegovini kao i perspektiva unapređenja usluga. Snažna opredijeljenost i investiranje u rani dječji rast i razvoj predstavljaju važnu oblast fokusiranog djelovanja za nacionalni razvoj u Bosni i Hercegovini. Analizom pod nazivom „**Siromaštvo i deprivacija djece u Bosni i Hercegovini**“ iz 2014. godine utvrđeno je da skoro jedna trećina djece u zemlji živi u apsolutnom siromaštvu i nalazi se pod rizikom od ograničenja u razvoju. S tim u vezi ovom prilikom je posebno istaknuta važnost integrisanog pristupa ovoj problematici, jer jedino na taj način se može uticati na sveukupnu dobrobit djece.

U cilju da se osiguraju dostupne i kvalitetne usluge djeci i roditeljima, kao i da se stimuliše pravilan rast i razvoj djece, s posebnim naglaskom na djecu do tri godine, kao i ranu detekciju djece sa smetnjama u rastu i razvoju i intervencije prilagođene djetetu, u okviru domova zdravlja u BiH započeli su sa radom Centri za rani rast i razvoj. AKAZ je svoj doprinos dao u razvoju standarda kvaliteta za ove centre kao i u kontinuiranoj facilitaciji i monitoringu procesa uvođenja standarda.

- i) Služba za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga Univerzitetsko kliničkog centra u Sarajevu, 15.07.2015.g u prostorijama Instituta za naučno istraživački rad i razvoj UKC Sarajevo je bila domaćin **Okruglog stola pod nazivom „Interesektorijalna saradnja na uspostavi kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u Kantonu Sarajevo**. Ovom skupu prisustvovali su pored predstavnika Ministarstva zdravstva Kantona Sarajevo, Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo, Odjela za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga JU Doma zdravlja Kantona Sarajevo, Zavoda za hitnu medicinsku pomoć Kantona Sarajevo Udruženja slijepih i slabovidnih osoba Kantona Sarajevo, Udruženja oboljelih od multiple skleroze u FBiH, Zavoda za liječenje ovisnosti Kantona Sarajevo, koordinatora kvaliteta OJ UKC Sarajevo i predstavnici AKAZ-a, dr. Ahmed Novo, direktor i Melka Mercvajler.

Ovo zasigurno nije prvi put, da se govori o značaju intersektorijalnosti u cilju uspostave kvaliteta i sigurnosti usluga koje se pružaju pacijentima, ali budući da je priča o kvalitetu neiscrpna i da postoji puno razloga za međusobnu saradnju svih zdravstvenih ustanova u Kantonu Sarajevo, drugih ustanova od značaja za zdravstvo, te saradnju sa krajnjim korisnicima zdravstvenih usluga, ovo je bio povod da se govori o uspostavljanju bolje saradnje, mogućim problemima i donošenju smjernica za bolje funkcionisanje. Svi učesnici Okruglog stola su dali značajan doprinos u diskusijama koje su se odnosile na poboljšanje kvaliteta u zdravstvu, te donijeli konstruktivne zaključke o radu u budućnosti intersektorijalne saradnje. Jedan od glavnih zaključaka Okruglog stola je formiranje radne grupe koju će činiti zdravstveni radnici, saradnici i pacijenti, a sa ciljem kreiranja Strategije uspostave sistema kvaliteta na sva tri nivoa zdravstvene zaštite u Kantonu Sarajevo. Istaknuto je da je ovaj Okrugli sto dobar početak saradnje i da je neophodno ovakve i slične radne sastanke provoditi u kontinuitetu.

- j) U Sarajevu je 15.-17. septembra 2015. godine održana **radionica u organizaciji UNFPA EECAR kao dio regionalne inicijative za kontinuirano poboljšanje kvaliteta u oblasti pružanja usluga za materinstvo i novorođenčad, s posebnim fokusom na zemlje zapadnog Balkana**, uključujući i Bosnu i Hercegovinu. Svrha ove radionice, kojoj je prisustvovao i dr. Ahmed Novo, direktor AKAZ-a, zajedno sa nacionalnim partnerima koji

rade u zdravstvenom sektoru, a koji skrbe o zdravlju majki i djece, je praćenje praktičnog aspekta u cilju uvođenja i implementacije odabranih BTN (Beyond the numbers) pristupa na nacionalnom nivou. To se odnosi na nepovoljne događaje izbjegnute u posljednji čas, povjerljive preglede koji se odnose na smrtnost majki na državnom nivou, kliničku reviziju i ažuriranje kliničkih vodilja zasnovanim na dokazima, itd.

Ciljevi ove UNFPA radionice su pružanje dokaza koji se odnose na zaštitu kvaliteta seksualnog i reproduktivnog zdravlja na državnom nivou i saradnja sa RO/CO u cilju unapređenja politika i programa održivog poboljšanja kvaliteta pružanja usluga. Uz to, jedan od ciljeva ovog skupa je također i jačanje državnog institucionalnog mehanizma za razvoj kliničkih vodilja, povezivanje ključnih aktera u sistemu, implementacije aktivnosti i kliničke revizije koje se odnose na ishode zdravlja majki. Pored toga, neophodno je bilo i identificirati prepreke, potencijale i finalizirati/ažurirati državni akcioni plan i implementirati pregled smrtnosti majki, slučajeve morbiditeta za sistematsko poboljšanje i jačanje materinstva i perinatalne zdravstvene zaštite. Doprinos AKAZ- na ovom skupu je u oblasti razmjene iskustava koji se odnose na implementaciju akreditacijskog/sertifikacijskog programa te razvoja kliničkih vodilja.

- k) U organizaciji Federalne Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ) i Medicinskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu, 12. oktobra 2015. godine održan je prvi simpozij na temu „**Perspektive medicine zasnovane na dokazima i Cochrane u Bosni i Hercegovini**“ kome je prisustvovalo preko 70 učesnika. Konferenciju je otvorila prim. dr Marina Bera pomoćnica federalnog ministra zdravstva, doc.dr. Vjekoslava Mandića i ukazala na značaj ovoga skupa i ulogu AKAZ-a. Nadalje prisutnima su se obratili pozdravnim govorom, predstavnica Federalnog Ministarstva obrazovanja, gđa, Sanela Kuko, kao i dekanesa Medicinskog fakulteta u Sarajevu prof. dr. Almira Hadžović Đuvo. Na kraju, prisutne je pozdravio i zažalio uspješan rada na ovom simpoziju i direktor AKAZ-a, dr. Ahmed Novo.

Prvo izlaganje je bilo pod naslovom „Cochrane - šta je to“ (Cochrane - what is it), prezentirala je gošća iz Italije Silvia Minozzi, članica Cochrane-a, pojasnivši zašto je medicina zasnovana na dokazima (evidence based medicine), važna, šta je to Cochrane, kada je osnovan i sl. Nadalje, Dario Sambunjak, iz Hrvatske, je prezentirao „Cochrane sistematski pregled -šta, kako i zašto“. U nastavku Mona Nasser, gošća iz Engleske, je govorila o „Upostavljanju prioriteta i kliničkim istraživanjima“. Putem skype-a prisutnima se obratio i dr. Tom Jefferson iz Italije koji je govorio je o "Hayashi problemu: priča o Cochrane sistematskom pregledu“. I na kraju prvog dijela, učesnike simpozija pozdravila je prof.dr. Irena Zakarija - Grković, koja je upoznala prisutne sa početkom rada Cochrane podružnice u Hrvatskoj. U drugom dijelu prisutnima su se obratili dr. Ivica Grković, član Cochrane- a, koji je govorio o medicini zasnovanoj na dokazima i iskustvima iz Hrvatske, zatim Filipa Markotić iz Sveučilišne kliničke bolnice u Mostaru, koja se osvrnula na najviše nivoe dokaza. Nadalje dr. Mersiha Mahmić - Kaknjo je prezentirala Cochrane bazu podataka sa osvrtom na praktičnu primjenu u kreiranju esencijalne liste lijekova. Uz to, doc.dr. Nermin Salkić je govorio i o korištenju Cochrane metodologije u izradi sistematskog pregleda. Posebnu pažnju privukla je prezentacija dr. Karmele Krleža - Jerić iz Kanade koja je govorila o poboljšanje pristupa podacima kliničkih ispitivanja - brzo praćenje evolucije stvaranja dokaza, kao i izlaganje dr. Fadile Serdarević koja je upoznala

prisutna sa svojim iskustvima u izradi vodilja uz korištenje medicine zasnovane na dokazima u Bosni i Hercegovini.

Na kraju, dr. Ahmed Novo je završio ovaj jednodnevni skup prezentacijom pod naslovom „**Implementacija nauke u praksi i uloga Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH**“. Uz to, izrazio je i nadu da će i naša zemlja naći mjesto u Cochrane organizaciji, a na to upućuje zainteresovanost i kvalitetna diskusija koja se vodila među učesnicima skupa.

- l) U Parlamentarnoj skupštini Bosne i Hercegovine 20. novembra 2015. godine obilježen je **Međunarodni dan dječijih prava**. Tim povodom održana je **Konferencija pod nazivom „Jer i ja postojim“** u organizaciji Parlamentarne komisije za ljudska prava (PSBiH) u saradnji sa UNICEF-om. Konferenciji su prisustvovali, pored članova Komisije za ljudska prava PS BiH, predstavnici UNICEF-a, Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice, Federalnog ministarstva rada i socijalne politike, Federalnog ministarstva zdravstva, Federalnog ministarstva obrazovanja kulture, kao i Institucije ombudsmena za ljudska prava i brojna udruženja iz naše zemlje koji se bave pravima djece. U radu ove Konferencije učestvovala je i predstavnica Federalne Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) gđa. Melka Mercevajler, prof. Međunarodni dan dječijih prava obilježava se od 20. novembra 1989. godine kada su Ujedinjeni narodi usvojili Konvenciju o pravima djeteta kojom se traži zaštita djece od svih oblika nasilja i diskriminacije. Tako je na Konferenciji istaknuto da se svako dijete rađa slobodno i s pravima koje pripadaju svakom ljudskom biću.

Na ovoj Konferenciji poseban naglasak je stavljen na velike razmjera problema sa kojima se susreću djeca sa posebnim potrebama i pitanje kako ih riješiti. Ovom prilikom su roditelji djece sa posebnim potrebama izložili svoja iskustva koja su se prije svega odnosila na mnogobrojne administrativne prepreke, diskriminaciju, netoleranciju, kao i na brojne druge probleme sa kojima se susreću u nastojanju da pomognu i olakšaju život svom djetetu. Vijeće ministara BiH je još 2012. godine donijelo odluku o formiranju Vijeća za djecu BiH, ali postoji i činjenica da o postojanju Komisije se ne zna dovoljno i da veliki broj roditelja djece sa posebnim potrebama nije upoznat sa nadležnostima ovog Vijeća. Poruka Konferencija „**Jer i ja postojim**“ je da je krajnje vrijeme da naša država preuzme odgovornost u ovoj oblasti i da se počne zalagati za jednaka prava djece na teritoriji Bosne i Hercegovine i da se konačno nešto konkretno uradi u preuzimanju odgovornosti za djecu sa posebnim potrebama.

- m) Predstavnici Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH (AKAZ) su na poziv Komore magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine učestvovali na **Petom simpoziju magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine** koji se održao 21.-22.11.2015. godine u Mostaru, hotel "Mepas". Simpozij na temu: „Farmacija u okviru agende za BiH“ je organiziran od strane Komore magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine i obradio je veoma zanimljive i aktuelne teme iz struke. Drugog dana simpozija su održana i predavanja AKAZ-a, na temu „**Akreditacija/sertifikacija zdravstvenih ustanova – implikacije na pozicioniranje u zdravstvenom sistemu**“, koja je održao direktor AKAZ-a, dr.sc. Ahmed Novo.

- n) U Istanbulu je u periodu 27. do 29. novembar 2015. godine održan **II Euroazijski forum na temu procjene zdravstvenih tehnologija**. Na sastanku su bili predstavnici Bosne i Hercegovine, Albanije, Kazahstana, Kirgistana, Crne Gore, Makedonije, Turske i kao posmatrači predstavnici Tunisa. Bosnu i Hercegovinu su predstavljali direktori agencija za kvalitet i akreditaciju dr. Ahmed Novo, AKAZ i dr. Siniša Stević ASKVA. Učesnicu su podijeli iskustva iz svojih zemalja u vezi sa procjenom zdravstvenih tehnologija i aktivnostima koje realiziraju na polju medicine zasnovane na dokazima, razvoja smjernica za kliničku praksu i praćenja indikatora izvršenja. Također, odlučeno je da se pruži mogućnost i drugim zainteresiranih zemljama iz regije da se priključe ovoj inicijativi.
- o) Na poliklinici AGRAM-Sunce u Sarajevu, 30. novembra 2015. godine svečano je obilježena **četrdesetogodišnjica postojanja Udruženja oboljelih od multiple skleroze**. Ovo Udruženje registrovano je u Kantonu Sarajevo 1975. godine, kao nevladina organizacija osoba sa invaliditetom s ciljem da se pomogne oboljelim od multiple skleroze kako bi lakše prebrodili poteškoće na koje nailaze i kako bi bili bolje tretirani i prihvaćeni u društvu. Obilježavanje 40 godina postojanja je bila prilika da se uruče zahvalnice svim kantonalnim institucijama, organizacijama, pojedincima, medijima, a naročito ljekarima koji daju nesebičnu podršku u cilju poboljšanja kvaliteta života oboljelih. Za doprinos i podršku u radu Udruženja oboljelih od multiple skleroze **zahvalnica je dodjeljena i Federalnoj Agenciji za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ)**. Ispred AKAZ-a zahvalnicu je primio direktor, dr. Ahmed Novo, koji je ovom prilikom istakao važnost saradnje sa pacijentima u procesu uvođenja standarda kvaliteta u zdravstvo i važnost uključivanja pacijenata u ovaj proces, koji bi svojim iskustvima i prijedlozima dali svoj veliki doprinos poboljšanju sigurnosti i kvaliteta usluga.
- p) U organizaciji Ministarstva zdravstva Federacije BiH i Udruženja za razvoj društva KAP u hotelu „Terme“ Sarajevo 2. decembra 2015. godine održana je **prezentacija vodiča za pacijente „Hitna medicinska pomoć i prva pomoć“**, kojoj je prisustvovala i predstavnica AKAZ-a Melka Mercvajler, prof. Ovaj projekat koji je realizovan uz pomoć IPA projekta „Jadranski model održive mobilnosti u oblasti zdravstve zaštite – AdriHealthMob“ započeo je analizom rada službi hitne medicinske pomoći koja je pokazala da je odnos između hitnih slučajeva i onih koji to nisu 20%:80% u korist slučajeva koji to nisu. To je rezultat uvriježenog mišljenja da hitna pomoć radi sve. U tom smislu urađen je i Vodič za pacijente koji će informisati i pomoći pacijentima da jasno odrede kada treba tražiti hitnu medicinsku pomoć, a kada ne. Uz to pojašnjeno je šta je to samoliječenje i prva pomoć. Izdavanje Vodiča za pacijete su podržali: Zavod za javno zdravstvo Federacije BiH, Zavod zdravstvenog osiguranja i reosiguranja FBiH, Univerzitetsko klinički centar Sarajevo, Sveučilišna klinička bolnica Mostar, Univerzitetski klinički centar Tuzla i Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo.
- q) U Sarajevu je 08. decembra 2015. godine održana **konferencija Populacijskog fonda Ujedinjenih nacija (UNFPA) u Bosni i Hercegovini** na kojoj je ispred AKAZ-a prisustvovala Melka Mercvajler, prof. Na skupu je prezentiran Programski dokument za Bosnu i Hercegovinu za period od 2015. – 2019. godine, gdje su prisutni učesnici Konferencije bili upoznati sa **Programom akcije Međunarodne konferencije o stanovništvu i razvoju (ICPD)**, indikatorima održivih razvojnih ciljeva i njihovom

povezanošću sa Razvojnim okvirom rada Ujedinjenih nacija za period 2015.-2019. Partnerima i saradnicima UNFPA su predstavljeni rezultati aktivnosti UNFPA BiH za 2015. godinu uzimajući u obzir četiri ključna područja djelovanja: seksualno i reproduktivno zdravlje i reproduktivna prava, mladi/seksualno i reproduktivno zdravlje, ravnopravnost spolova/rodno zasnovano nasilje i stanovništvo i razvoj (pitanje starijih osoba i migracije).

- r) U organizaciji Agencije za kvalitet i akreditaciju zdravstvenih ustanova Republike Makedonije u Skoplju, u periodu od 10. do 11. decembra 2015. godine održan je prva regionalna radionica s međunarodnim sudjelovanjem na temu "**Izazovi u procesu akreditacije.**" Radionicu je otvorio državni tajnik Ministarstva zdravstva, gosp. Nasuf Ipchja, dekan Medicinskog fakulteta u Skopju, prof.dr. Nikola Jankulovski i direktorica Agencije za kvalitetu i akreditaciju zdravstvenih ustanova Republike Makedonije, prof.dr. Elizabeta Zisovska. Svečano su dodijeljene potvrde i licence za prvu grupu vanjskih ocjenjivača u postupku akreditacije. Na radionici, pored domaćina, sudjelovali su direktori i drugi predstavnici akreditacijskih agencija Albanije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine (AKAZ, Federacija BiH i ASKVA, Republika Srpska) i predstavnici ministarstva zdravstva Crne Gore te gosti iz Kanade, izvršni direktor Međunarodne agencije za akreditaciju, Accreditation Canada i direktorica Odjela za procjenu zdravstvenih sistema iz iste organizacije .

Prvi dan radionice sve zemlje sudionice predstavile aktivnosti u vezi s akreditacijom u svojim zemljama. Bilo je govora o zajedničkim karakteristikama ovog procesa i problemima s kojima se susreću tijekom akreditacije. Drugi dan je održan okrugli stol na kojem su dominirale teme od interesa za sve učesnike: usporedba dvaju modela akreditacije: obveznog naspram dobrovoljnog, provedbu akreditacije na nivou primarne zdravstvene zaštite te mogućnosti i način za regionalnu i međunarodnu suradnju. Kao rezultat plodnih rasprava na kraju radionice predstavnici agencija iz regije potpisali su "Izjavu o razumijevanju i međusobnoj suradnji" u područjima od interesa: jačanje kapaciteta agencija i bolnicama u pripremi za akreditaciju, prilagodba i primjena kliničkih smjernica, rad na zajedničkim projektima, istraživanja od interesa za akreditaciju u regiji, održavanje regionalne obuke, razmjena resursa za vanjsko ocjenjivanje i druga područja od zajedničkog interesa.

10. Akreditacija i sertifikacija zdravstvenih ustanova

a) Vanjska ocjena Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo

Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (AKAZ) je na svojoj 15. redovnoj sjednici, dana 24. juna 2015. godine, razmotrio izvještaje Komisije za akreditaciju i ocjene ovlaštenih ocjenjivača AKAZ-a koji su 25. i 26. maja 2015. godine obavili vanjski pregled u svrhu akreditacije u JU Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo i donio odluku o dodijeli bezuslovne akreditacije, **rješenje br. 02-37-1076/15**. Odluka je donesena na osnovu članova 28. i 29. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu (Sl. Novine FBiH 59/05 i 52/11), kao i u skladu sa odredbama članova 5. i 22. Pravilnika o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH.

Nakon detaljne analize finalnog izvještaja vanjske ocjene i uvida u ispunjenost standarda i kriterija, koju je uradila Komisija za akreditaciju u sastavu: prim.dr. Zoran Riđanović, predsjednik Komisije, prim.dr. Fadila Mehmedagić, spec. neuropsihijatar, član i prim.dr. Zehra Karahasanović, spec. urgentne medicine, član, Upravnom odboru AKAZ-a je predloženo da se Psihijatrijskoj bolnici Kantona Sarajevo dodijeli bezuslovna akreditacija za period od tri godine.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ je 25.- 26.05. 2015. godine obavila vanjski pregled JU Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo u cilju akreditacije ove zdravstvene ustanove. Nakon završene edukacije u oblasti uspostave sistema kvaliteta u zdravstvu i facilitacije koja je započela krajem januara 2014. godine, uz pomoć AKAZ-ovih facilitatora, zaposlenici bolnice su uspjeli pripremiti ovu ustanovu za akreditaciju. U vanjskom pregledu JU Psihijatrijske bolnice Kantona Sarajevo učestvovalo je pet vanjskih ocjenjivača AKAZ-a, koje je predvodila, kao glavni ocjenjivač, mr.sc.ecc Maida Nuhić, dipl.pravnik iz UKC Tuzla. Tim vanjskih ocjenjivača su činili dr.med. Mustafa Uščuplić, spec. neuropsihijatar, dr.med. Suada Škapurević, spec. neuropsihijatar, dipl.psih. Klementina Nuk-Vuković i dipl.menadžer u zdravstvu Salih Slijepčević.

b) Akreditacija centra za mentalno zdravlje

U 2015. godini je AKAZ obavio osam vanjskih pregleda sedam centara za mentalno zdravlje u svrhu akreditacije kroz projekat Mentalno zdravlje i to sljedećim rasporedom:

1. 02.-03.02.2015. CMZ DZ Sanski Most (ocjenjivači: Klementina Nuk Vuković, Suvada Sofić);
2. 02.-03.02.2015. CMZ DZ Velika Kladaša (ocjenjivači: Meliha Hrustić, Hajrija Ibrišagić);
3. 27.-28.7.2015. CMZ DZ Ključ (ocjenjivači: Melida Hasanagić, Marko Martinac);
4. 27.-28.7.2015. CMZ DZ Velika Kladaša (ocjenjivači: Enes Šaćić, Elvira Ališahović-Gelo);
5. 09.-10.11.2015. CMZ DZ Bugojno (ocjenjivači: Elvira Ališahović- Gelo, Dženita Hodžić);
6. 09.-10.11.2015. CMZ DZ Mostar (ocjenjivači: Mersa Hadžisalihović, Danijela Ovčina);
7. 09.-10.11.2015. CMZ DZ Tešanj (ocjenjivači: Suvada Sofić, Amira Skopljak);
8. 09.-10.11.2015. CMZ DZ Visoko (ocjenjivači: Hajrija Ibrišagić, Sanja Mandić-Soldo);

AKAZ Komisije za akreditaciju Centara za mentalno zdravlje:

- 17.februara, 2015. godine Komisija za akreditaciju CMZ (u sastavu: Fadila Mehmedbašić, Vildana Doder i Zehra Karahasanović) donijela je Zaključak broj 03-37-940-3/15 od 17.02.2015. godine o prijedlogu za dodjelu akreditacije: **CMZ DZ Sanski Most**.
- 09. septembra 2015. godine Komisija za akreditaciju CMZ (u sastavu: Vildana Doder, Biljana Kurtović i Mersa Hadžisalihović) donijela je Zaključak broj 03-37-1147-3-1/15 od 09.09.2015. godine o prijedlogu za dodjelu akreditacije: **CMZ DZ Velika Kladuša i CMZ DZ Ključ**.
- 23. novembra 2015. Komisija za akreditaciju (u sastavu: Fadila Mehmedbašić, Vildana Doder i Klementina Nuk Vuković) donijela je Zaključak broj 03-37-1252-2-1/15 od 23.11.2015. godine o prijedlogu za dodjelu akreditacije: **CMZ DZ Bugojno, CMZ DZ Mostar, CMZ DZ Tešanj i CMZ DZ Visoko**.

AKAZ Upravni odbor: Rješenja o akreditaciji centara za mentalno zdravlje

- | | |
|--------------------------------------|----------------------|
| 1. 25.02.2015. CMZ DZ Sanski Most | br. 02-37-0951-2/15; |
| 2. 16.09.2015. CMZ DZ Velika Kladuša | br. 02-37-1154-1/15; |
| 3. 16.09.2015. CMZ DZ Ključ | br. 02-37-1154-2/15; |
| 4. 24.11.2015. CMZ DZ Bugojno | br. 02-37-1259-1/15; |
| 5. 24.11.2015. CMZ DZ Mostar | br. 02-37-1259-2/15; |
| 6. 24.11.2015. CMZ DZ Tešanj | br. 02-37-1259-3/15; |
| 7. 24.11.2015. CMZ DZ Visoko | br. 02-37-1259-4/15; |

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ) obavila je 28. i 29. oktobra 2015. godine **nenajavljene nadzorne posjete centrima za mentalno zdravlje** u Kantonu Sarajevo koji su akreditirani 2014. godine. U tu svrhu bila je angažirana dr. Lejla Mačković koja je prvog dana posjetila centre za mentalno zdravlje u domovima zdravlja Ilidža, Novi Grad i Novo Sarajevo, a drugi dan Stari grad i Vogošću. Mr.sc. Meliha Hasanagić je obavila nenajavljene posjete centrima za mentalno zdravlje u Tuzli, 28.12.2015. godine, Zenici, 29.12.2015. godine i Vitezu, 30.12.2015. godine.

Sa vanjskim, kolegijalnim pregledom, završava jedan ciklus u akreditaciji i započinje novi koji osigurava kontinuirano unapređenje kvaliteta u zdravstvenoj organizaciji. Akreditacija se dobija za period od tri godine i unutar te tri godine Agencija vrši nadzor nad akreditiranim ustanovama u vidu najavljenih i nenajavljenih pregleda. Ti pregledi se obavljaju na isti način kao i pregled pri vanjskoj ocjeni, a u svrhu utvrđivanja u kojem obimu se osoblje pridržava zahtjeva koji proističu iz akreditacijskih standarda i kriterija.

c) Akreditacija bolnica – prijatelja beba

U 2015. godini AKAZ je obavio kroz projekat Akreditacija „bolnica – prijatelja beba“ vanjski pregled 4 odjela/klinike za ginekologiju i porodiljstvo i to sljedećim rasporedom:

- 08. – 09.06.2015. godine Opća bolnica Brčko distrikta (ocjenjivači: Dr.med. Jasmin Hodžić, spec. ginekologije, vođa tima vanjskih ocjenjivača, Dr.med. Adnan Bajraktarević, spec.pedijatarije, dipl.med.ses. Adisa Hotić, medicinska sestra – primalja).

- 08.– 09.06.2015. godine JU Opća bolnica Jajce, odjel za ginekologiju i porodiljstvo. (Ocjenjivači dr.med. Azra Karić, spec. ginekologije - vođa tima vanjskih ocjenjivača, dr.sc. Lutvo Sporišević, spec. pedijatar - član tima vanjskih ocjenjivača, dr. Bernardina Šarac, obiteljska medicina- član tima vanjskih ocjenjivača).
- 22.– 23.06.2015. godine, Opće bolnice Tešanj, Odjela za ginekologiju i akušerstvo (Ocjenjivači dr.med. Enis Hasanović, spec. ginekologije, vođa tima , dr.med. Vanesa Dujso, spec. ginekologije, dipl.med.teh. Amer Smajić).
- 29. i 30. juna 2015. godine. Županijske bolnice Orašje” (ocjenjivači dr.med. Azra Karić, spec. ginekologije - vođa tima, dipl.med.ses. Sanja Marušić, primalja, dipl.iur. Mersiha Zahirović, koordinator kvaliteta).

Sastav Komisija za akreditaciju „bolnica – prijatelja beba“, ustanove i datumi sjednica su bili sljedeći:

- 10.07.2015. Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo JZU "Zdravstveni centar Brčko" , (komisija: prim.dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr.mr.sc. Sabaha Dračić, član).
- 10.07.2015. Odjelu za ginekologiju i akušerstvo opće bolnice Jajce, (komisija : prim.dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr.mr.sc. Sabaha Dračić, član
- 10.07.2015. Odjeljenja za ginekologiju i akuserstvo Opće bolnice Tešanj (komisija : prim.dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr.mr.sc. Sabaha Dračić, član).
- 10.07.2015. Služba za ginekologiju i porodništvo Županijske bolnice Orašje, (komisija : prim.dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr.mr.sc. Sabaha Dračić, član).

Rješenja o akreditaciji za „bolnice - prijatelji beba” Upravni odbor AKAZ-a je donio na sljedećim sjednicama (datum, ustanova, broj rješenja):

- 16.07.2015. godine. Odjelu za ginekologiju i akušerstvo JZU "Zdravstveni centar Brčko" rješenje br. 02-37-1104-3/15;
- 16.07.2015. godine. Odjelu za ginekologiju i akušerstvo opće bolnice Jajce, rješenje br. 02-37-1104-3/15;
- 16.07.2015. godine. Odjelu za ginekologiju i akušerstvo Opće bolnice Tešanj, rješenje br. 02-37-1104-2/15;
- 16.07.2015. godine Službi za ginekologiju i porodništvo Županijske bolnice Orašje, rješenje br. 02-37-1104-1/15.

d) Akreditacija drop-in centara iz sastava UG Margina

U 2015. godini AKAZ je obavio vanjski pregled 3 drop-in centra iz sastava Asocijacije Margina i to sljedećim rasporedom:

- **26.10.2015.** godine drop in centar u Tuzli (ocjenjivači dr. Enes Šaćić i med.tehn. Jasmin Kunovac);

- **26.10.2015.** godine drop in centar u Zenici (ocjenjivači dr. Enes Šaćić i med.tehn. Jasmin Kunovac);
- **27.10.2015.** godine drop in centar u Mostaru (ocjenjivači dr. Enes Šaćić i Jasmin Kunovac).

Sastav Komisija za akreditaciju i datumi sjednica su bili sljedeći (datum, ustanova, broj rješenja):

- 23.11.2015. godine, komisija: prim. dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, prim.dr Fadila Mehmedbašić i dipl.psih. Klementina Nuk Vuković kao članovi; drop in centar Tuzla , br.rješenja **03-37-1253-2-2/15**;
- 23.11.2015. godine, komisija : prim. Dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, prim.dr Fadila Mehmedbašić i dipl.psih. Klementina Nuk Vuković kao članovi ; drop in centar Zenica , br. rješenja **03-37-1253-2-3/15**;
- 23.11.2015. godine, komisija : prim. Dr. Vildana Doder, kao predsjedavajuća, prim.dr Fadila Mehmedbašić i dipl.psih. Klementina Nuk Vuković kao članovi ; drop in centar Mostar , br. rješenja **03-37-1253-2-1/15**.

Rješenja o akreditaciji Upravni odbor AKAZ-a je donio na sljedećim sjednicama (datum, ustanova, broj rješenja) :

- 24.11.2015. godine drop in centar Mostar br. rj. 02-37-1260-1/15;
- 24.11.2015. godine drop in centar Tuzla br. rj. 02-37-1260-2/15
- 24.11.2015. godine drop in centar Zenica br. rj. 02-37-1260-3/15

e) Vanjska ocjena timova porodične medicine – sertifikacija

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su **29. i 30.06.2015.** obavili vanjsku ocjenu timova porodične/obiteljske medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo u svrhu sertifikacije. Sedam AKAZ-ovih ocjenjivače je ocijenilo **25 timova** porodične/obiteljske medicine, u cilju ispunjenja standarda sigurnosti. U vanjskom pregledu timova porodične medicine učestvovalo je sedam AKAZ-ovih ocjenjivača koje predvodi dr. Samira Srabović iz DZ Tuzle. Tim vanjskih ocjenjivača čine: dr. Senada Selmanović iz DZ Tuzla, dr. Zlatko Šantić i dr. Senaida Marina Babić iz DZ Stolac, dr. Ivan Bagarić i dr. Bernardina Šarac iz DZ Tomislavgrad, kao i dr. mng. Halid Mahmutbegović iz DZ Živinice.

Ovlašteni ocjenjivači Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH – AKAZ su **05. i 06.10.2015.** nastavili sa vanjskom ocjenom timova porodične/obiteljske medicine iz JU DZ Kantona Sarajevo u svrhu sertifikacije. U vanjskom pregledu **18 timova** porodične medicine učestvovalo je pet AKAZ-ovih ocjenjivača koje predvodi dr. Samira Srabović iz DZ Tuzla. Tim vanjskih ocjenjivača čine: dr. Senada Selmanović iz DZ Tuzla, dr. Zlatko Šantić i dr. Senaida Marina Babić iz DZ Stolac, i dr. mng. Halid Mahmutbegović iz DZ Živinice.

Nakon završene edukacije i drugog turnusa vanjske ocjene 18 timova porodične/obiteljske medicine, zaposlenici JU DZ KS su uspjeli pripremiti novih **27 timova** porodične/obiteljske medicine koji su uspjeli unaprijediti svoj rad u skladu sa AKAZ-ovim standardima sigurnosti i pripremiti se za sertifikaciju. U vanjskom pregledu timova porodične medicine **02. i 03.11.2015.**

učestvovalo je sedam AKAZ-ovih ocjenjivača koje predvodi dr. Samira Srabović iz DZ Tuzla. Tim vanjskih ocjenjivača čine: dr. Senada Selmanović iz DZ Tuzla, dr. Zlatko Šantić i dr. Senaida Marina Babić iz DZ Stolac, dr. mng. Halid Mahmutbegović iz DZ Živinice, dr. Senada Škapurević DZ Tešanj i Damir Mujkanović, dmt. DZ Tuzla.

Nakon završene sertifikacije 27 timova porodične/obiteljske medicine u novembru 2015. godine, zaposlenici JU DZ KS su uspjeli pripremiti novih **29 timova** porodične/obiteljske medicine koji su uspjeli unaprijediti svoj rad u skladu sa AKAZ-ovim standardima sigurnosti i pripremiti se vanjsku ocjenu u svrhu sertifikacije. U vanjskom pregledu timova porodične medicine koji je obavljen **14. i 15.12.2015.** godine učestvovalo je osam AKAZ-ovih ocjenjivača koje predvodi dr. Samira Srabović iz DZ Tuzla. Tim vanjskih ocjenjivača čine: dr. Senada Selmanović iz DZ Tuzla, dr. Zlatko Šantić i dr. Senaida Marina Babić iz DZ Stolac, dr. mng. Halid Mahmutbegović iz DZ Živinice, dr. Senada Škapurević DZ Tešanj, Damir Mujkanović, dmt. DZ Tuzla i Gildžana Bećirević, dms. iz DZ Dobož Istok.

Sastav Komisija za sertifikaciju ambulanti porodične medicine, datumi sjednica i broj rješenja su bili sljedeći:

- 14.07.2015. godine , komisija: prim.dr. Zehra Karahasanović, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr. Srećko Matić, član, rješenje br. 02-37-1103-1/15.
- 22.10.2015. godine , komisija: prim.dr. Zehra Karahasanović, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr. Srećko Matić, član, rješenje br. 02-37-1199-1/15.
- 23.11.2015. godine , komisija: prim.dr. Zehra Karahasanović, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr. Srećko Matić, član, rješenje br. 02-37-1257-1/15.
- 30.12.2015. godine , komisija: prim.dr. Zehra Karahasanović, kao predsjedavajuća, doc.dr. Amela Džubur Alić, član, prim.dr. Srećko Matić, član, rješenje br. 02-37-1315-1/15.

f) Vanjska ocjena apoteka – sertifikacija

U 2015. godini AKAZ je obavio vanjski pregled 17 apoteka i to sljedećim rasporedom:

- 28.10.2015. godine PZU apoteka Nera Visoko (ocjenjivač mr.ph. Anela Galić).
- 16.- 17.11.2015. godine 15 poslovnih jedinica Javne ustanove Apoteke Sarajevo i to:
 - PJ Bašćaršija
 - PJ Centar
 - PJ Novo Sarajevo
 - PJ Stari Grag
 - PJ Ilijaš
 - PJ Vogošća
 - PJ Grbavica
 - PJ Marijin Dvor
 - PJ Bosna

- PJ Dobrinja
- PJ Hitna
- PJ Skenderija
- PJ Ilidža
- PJ Koševo
- PJ Pofalići donji

(ocjenjivači : mr.ph. Anela Galić , vođa tima, članovi tima: magistre Adisa Hadžić, Damira Sulejmanović i Daira Salihbašić).

- 19.11.2015.godine PZU apoteka Alma Tuzla (ocjenjivač mr.ph. Bakir Omerbegović).

Sastav Komisija za sertifikaciju ustanova/apoteka i datumi sjednica su bili sljedeći (datum, ustanova, broj rješenja):

- 23.11.2015. godine, 15 poslovnih jedinica Javne ustanove Apoteke Sarajev (komisija : mr.ph Sanja Čustović – predsjedavajuća, mr.ph. Lejla Fazlagić - Ovčina i mr.ph. Sandra Stanešić - Kravec kao članovi), br. rj. 04-37-1254-1/15.
- 23.11.2015. godine, PZU apoteka Nera Visoko Sarajevo (komisija: mr.ph. Sanja Čustović – predsjedavajuća, mr.ph. Lejla Fazlagić-Ovčina i mr.ph. Sandra Stanešić - Kravec kao članovi), br. rj. 04-37-1254-2/15.
- 23.11.2015. godine, PZU apoteka Alma Tuzla (komisija: mr.ph Sanja Čustović – predsjedavajuća, mr.ph. Lejla Fazlagić - Ovčina i mr.ph. Sandra Stanešić - Kravec kao članovi), br. rj: 04-37-1254/15 .

Rješenja o sertifikaciji Upravni odbor AKAZ-a je donio na sljedećim sjednicama (datum, ustanova, broj rješenja) :

- 24.11.2015.godine. 15 poslovnih jedinica Javne ustanove Apoteke Sarajevo br. rj. 02-37-1258-1/15;
- 24.11.2015.godine. PZU apoteka Nera Visoko br. rj. 02-37-1258-2/15;
- 24.11.2015.godine. PZU apoteka Alma Tuzla br. rj. 02-37-1258-3/15.

Prilog

10.1 Registar akreditiranih ustanova



Direktor Agencije za kvalitet
i akreditaciju u zdravstvu u F BiH

Dr. Ahmed Novo

Sarajevo, 12.01.2016. godine