



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Program certifikacije i akreditacije

Melka Mercvajler, prof.

05.03.2020.



Pregled modula edukacije

1.	Program certifikacije i akreditacije	07.03.2019.
2.	Certifikacijski i akreditacijski standardi	14.03.2019.
3.	Politike i procedure na temelju standarda	21.03.2019.
4.	Etička i pravna pitanja i prava pacijenata	28.03.2019.
5.	Sistem žalbi	04.04.2019.
6.	Klinička revizija	11.04.2019.
7.	Klinički putevi	18.04.2019.
8.	EBM i kliničke vodilje	25.04.2019.
9.	Kvalifikacije i uloga koordinatora kvaliteta	09.05.2019.
10.	Strateško i akciono planiranje	16.05.2019.
11.	Upravljanje rizikom i incidentne situacije	23.05.2019.
12.	Vještina komuniciranja	30.06.2019.
13.	Odnos zdravstveni radnik-pacijent	06.06.2019.
14.	Indikatori izvedbe	13.06.2019.
15.	Planiranje i pokretanje projekta	20.06.2019.
16.	Razmjena iskustava dobre prakse i završni test	27.06.2019.



1. Program akreditacija i sertifikacija

- Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinateure kvaliteta u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu.
- Utvrđuje se plan i program obuke za predsjednike komisija za kvalitet (koordinateure kvaliteta).



1. Program akreditacija i sertifikacija

Obuka predstavlja organizovani oblik teoretskog i stručno-praktičnog osposobljavanja zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika, kao i drugih profesionalaca iz zdravstvenih i srodnih oblasti koji se bave poboljšanjem kvaliteta, sigurnosti i akreditacijom u zdravstvu.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

1. Program akreditacija i sertifikacija

Modul 1.

Program certifikacije i akreditacije

Uvođenje internog sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti – priprema za certifikaciju i akreditaciju



2. Certifikacijski i akreditacijski standardi

- pregled standarda
- zahtjevi koji proizilaze iz standarda;
- obaveze zdravstvene ustanove;
- koristi od implementacije standarda;
- šta ocjenjuju AKAZ-ovi certifikacijski/akreditacijski standardi
- sadržaj standarda;
- vrednovanje standarda i kriterija



3. Politike i procedure

- razlozi zbog kojih treba pristupiti pisanju politika i procedura;
- procedure kao dokument za obuku u područjima za koje su napisane;
- kada treba pisati procedure;
- način pisanja procedure;
- sastavni dijelovi procedure;
- obaveze koje su utvrđene standardima u pogledu pisanja politika i procedura;
- proces usvajanja politike i procedure;
- revizija procedure.



4. Etička i pravna pitanja u kliničkoj praksi prava pacijenata

- medicinska etika;
- načela i pravila prema kojima se ocjenjuje ponašanje;
- medicinska pravne i etičke dužnosti medicinskog radnika;
- profesionalna tajna;
- moralne dileme;
- medicinske greške
- prava pacijenata;



5. Sistem žalbi

- formiranje i zadaci Komisije za prigovore pacijenata;
- zašto trebamo sistem žalbi;
- šta obuhvata sistem žalbi;
- politike i procedure;
- uputstvo korisnicima/pacijentima za pisanje prigovora;
- kako reagovati na prigovore;
- upravljanje prigovorima;
- klasifikacija i analiza prigovora;
- razlozi za podnošenje prigovora i ispitivanje prigovora;
- izvještavanje i povezivanje sa drugim segmentima upravljanja kvalitetom;
- forma prigovora-obrazac;
- povjerljivost podataka.



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

6. Klinička revizija

- klinička revizija kao instrument za poboljšanje kvaliteta;
- klinička revizija kao način formalne evaluacije zdravstvene zaštite;
- klinička revizija kao proces unapređenja kvaliteta;
- vrste kliničke revizije (finansijska, organizacijska i klinička);
- uzorak za kliničku reviziju;
- komponente kliničke revizije;
- proces rada (priprema za kliničku reviziju, izbor tema i kriterija);
- ciljevi za kliničku reviziju;
- definisanje cilja i mjerenje prakse u odnosu na standarde;
- protokol za kliničku reviziju;
- planiranje poboljšanja;
- 12 pravila za kliničku reviziju;
- efekti kliničke revizije;
- kako revizija doprinosi uspješnijem radu u zdravstvenom sistemu



7. Klinički putevi

- šta je to klinički put;
- definicije kliničkog puta;
- razlozi za razvoj kliničkog puta;
- razlozi za korištenje kliničkog puta;
- prepreke u razvoju kliničkih puteva;
- uspješni i neuspješni klinički putevi;
- razlike između kliničkih puteva i kliničkih vodiča;
- metode razvoja kliničkog puta;
- odstupanje od kliničkog puta (formula za analizu odstupanja od kliničkog puta);
- klinički putevi u akreditacijskim standardima;
- primjeri kliničkih puteva;
- razvoj kliničkog puta u deset koraka;
- dokumentacija;
- implementacija kliničkog puta;
- procjena kvaliteta kliničkog puta.



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

8. EBM i kliničke vodilje

- EBM-medicina zasnovana na dokazima: integracija najboljih istraživačkih dokaza
- MEDLINE - baza podataka kao način dolaska do najnovijih informacija dobrog kvaliteta; osnovni koraci u procesu: formulisanje pitanja, pretraživanje
- PICO metod;, PubMed; Cochrane Library i kako se koristi; ocjena metodološkog kvaliteta;
- zašto nam treba EBM; prednosti EBM-a; EBM koraci ocjena metodološkog kvaliteta; ocjena rezultata studije; primjena dokaza u praksi.



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

8. Kliničke vodilje

- Definiranje kliničkih vodilja; dizajniranje i implementiranje; formiranje multidisciplinarne radne grupe za izradu vodilje;
- kliničke vodilje kao sistematski razvijene izjave o specifičnim kliničkim problemima;
- namijena kliničke vodilje u cilju pomoći zdravstvenim profesionalcima/praktičarima i pacijentima u donošenju odluka o odgovarajućoj zdravstvenoj zaštiti; vrste kliničkih vodilja; adopcija i adaptacija; Bool-ova logika u pretraživanju; pretraživanje na temelju PICO-a; uključivanje pacijenata.



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

8. Kliničke vodilje

- vrste kliničkih vodilja;
- Adopcija
- Adaptacija;
- **AGREE instrument** za ocjenu vodilja
- **Adapte alati:** instrument; istraživanje i evaluacija;
- Adapte-priručnik kao programski alat za prerađivanje vodilja;



9. Kvalifikacije koordinatora kvaliteta

- poznavanje strukture i organizacije zdravstvene ustanove;
- iskustvo u vođenju projekta;
- vještine pismene i usmene komunikacije;
- sposobnost organizacije projekta:
- upravljanje vremenom;
- sposobnost motivacije;
- timski rad;
- verbalna komunikacija;
- forme pisanja izvještaja za menadžement;
- pisanje izvještaja za AKAZ (o indikatorima kvaliteta i sigurnosti rezultatima kliničkih revizija; i nepovoljnim događajima i incidentima);
- pravno uređenje izvještavanja u oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.



9. Uloga koordinatora

- Planiranje projekta
- Organiziranje
- Delegiranje
- Kontroliranje
- Određivanje prioriteta
- Praćenje razvoja projekta
- Davanje podrške
- Komuniciranje
- Vođenje projekta
- Saradnja sa facilitatorom
- Umrežavanje i razmjena ideja
- Rad sa projektnim timom
- Razvoj projektnog plana
- Izvještavanje



10. Strateško i akciono planiranje

- šta je to strateško planiranje;
- organizacijsko definiranje;
- razlika između strateškog plana i poslovnog akcionog plana;
- nivoi planiranja;
- taktičko i operativno planiranje;
- proces strateškog planiranja (externa, interna SWOT analiza);
- definiranje temeljnih vrijednosti misije i vizije;
- strateški ciljevi;
- razrada strategije na procese .
- implementacija strategije;
- vrste strategije;
- akciono planiranje;
- ko učestvuje u procesu akcionog planiranja; uloga menadžmenta
- uloga menadžmenta,
- metode ocjene i revizija.



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

11. Upravljanje rizikom i incidentne situacije

- šta je to rizik, opasnost, nepovoljni (neželjeni) događaj; izbjegnuti nepovoljni događaj (near miss; close call); incident; šteta;
- ocjena prihvatljivosti rizika – zdravstveni i nezdravstvenih;
- sigurnost pružanja usluga u zdravstvu;
- sigurnost pacijenta;
- upravljanje rizikom;
- ciljevi upravljanja rizikom;
- organizacija upravljanja rizikom u zdravstvenoj ustanovi;
- analiza rizika; evaluacija rizika; sanacija rizika; šta uraditi u zdravstvenoj ustanovi u vezi upravljanja rizikom; plan upravljanja rizikom.



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

11. Incidentne situacije

- Prijavljivanje incidentnih situacija i izvještavanje o incidentnim situacijama (Incident Reporting);
- Prijavljivanje incidentnih situacija i izvještavanje o incidentnim situacijama (Incident Reporting);
- Svrha i principi prijavljivanja incidentnih situacija;
- Uspostava Sistema - interni i eksterni sistemi prijavljivanja;
- Obaveze koje proističu iz Akreditacijskih standarda;
- Incidenti koji se mogu prevenirati
- Prijava incidentne situacije



12. Vještina komuniciranja

- Osnove komunikacije
- Komunikacija u zdravstvu
- Verbalna komunikacija
- Neverbalna komunikacija
- Komunikacija u organizaciji
- Osnovni aspekti komunikacijskih problema
- Specifične komunikacijske greške
- Konflikti i vrsta konflikta u radnoj sredini
- Komunikacija među zdravstvenim radnicima
- Komunikacija sa drugim zdravstvenim ustanovama



13. Odnos zdravstveni radnik-pacijent

- **Glavni cilj** ovog modula je obučiti zdravstvene radnike kako da ostvare uspješan odnos sa svojim pacijentima, i kako da se podrže u svakodnevnim izazovima na radnom mjestu radi uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta.



13. Odnos zdravstveni radnik-pacijent

- ✓ Priroda odnosa zdravstveni radnik-pacijent
- ✓ Holistički pristup pacijentu
- ✓ Terapijski aspekti odnosa zdravstveni radnik-pacijent
- ✓ Emotivna stabilnost zdravstvenog radnika
- ✓ Samosvijest i briga o sebi u medicinskoj profesiji
- ✓ Greške i neželjeni događaji
- ✓ Komunikacija sa pacijentom
- ✓ Pacijenti sa izazovnim ponašanjima
- ✓ Moć vjerovanja: placebo i nocebo



14. Indikatori izvedbe

- teorija i praksa indikatora;
- položaj indikatora u sistemu kvaliteta;
- definicija mjerenja- procedura prikupljanja podataka;
- funkcija indikatora;
- vodič za praćenje, ocjenu i poboljšanje kvaliteta zdravstva zaštite;
- komparativne analize;
- vrste indikatora (indikator koji ukazuje na ozbiljan događaj - sentinel indicators, indikator strukture, indikator ishoda);
- proces razvoja indikatora;
- ocjena pouzdanosti i korisnosti indikatora.



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

15. Planiranje i pokretanje projekta

- pokretanje projekta;
- praćenje projekta;
- upoznavanje menadžmenta sa tokom projekta;
- određivanje potrebnih resursa;
- određivanje pojedinaca za pojedine zadatke;
- prikupljanje podataka i utvrđivanje akcionog plana;
- delegiranje odgovornosti u okviru vremenskog plana;
- implementacija akcionog plana;
- opća odgovornost koordinatora i projektnog tima;
- saradnja facilitatora i koordinatora kvaliteta.



16. Razmjena iskustava dobre prakse

- planiranje i pokretanje projekta;
- izrada projektnog plana;
- koordiniranje aktivnosti unutar projektnog plana;
- saradnja sa projektnim timom ustanove;
- menadžment projekta uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta;
- saradnja sa facilitatorom;
- iskustva u vanjskoj ocjeni zdravstvene ustanove.



akaz

sertifikacija



akaz

akreditacija