



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

O STANDARDIMA

Doc.dr.ph. Vera Kerleta-Tuzović

AKAZ



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Standard je:

- Dogovoreni način kako nešto raditi
- Dogovorena mjera, norma ili model (za komparativne studije)
- Dogovoreni nivo kvaliteta ili dostignuća





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Standard je:

- Mjerljiv
- Ostvariv
- Predstavlja najbolju praksu
- Nije dvosmislen





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Standardi se rade prema:

- nacionalnoj legislativi
- internacionalnim propisima
- stručnoj literaturi
- preporukama iz prakse





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

ISQua principles

- **1st principle** – Standards contribute to **quality improvement** and successful healthcare systems;
- **2nd principle** - Standards are **focused on patients**, contribute to management and infrastructure of the institution;
- **3rd principle** – Standards are **complete** and reflex chosen **dimensions of quality**;
- **4th principle** – Standards are **planned, formulated and assessed** through known process and
- **5th principle** - Standards enable **consistent measuring**.





Proces izrade standarda

- Izrada nacрта standarda u AKAZ-u
- Slanje nacрта na sugestije članovima radne grupe/udruženjima/komorama
- Korekcije prema sugestijama
- Slanje u FMZ na saglasnost
- Usvajanje na Upravnom Odboru AKAZ-a

- Javna objava na web-stranici



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Poznavanje formata standarda (1/3) Standardi za CMZ (stara verzija)

ID	Kriterij	Indikator ispunjenosti kriterija	Vanjska ocjena
<i>Osnovni aranžmani za evaluaciju izvedbe i kontinuirano poboljšanje kvaliteta</i>			
8.1	Osoblje CMZ ima dužnost i odgovornost da evaluira vlastiti rad i kontinuirano poboljšava kvalitet svojih usluga	.1 CMZ u tu svrhu imenuje koordinatora kvaliteta i komisiju za ocjenu kvaliteta usluga.	Ocjenjivači će provjeriti da li je CMZ ispunio zakonsku obavezu da imenuje koordinatora kvaliteta i komisiju koja se bavi pitanjima kvaliteta, sigurnosti i i shodima tretmana.



Poznavanje formata standarda (2/3)

Standardi za bolnice

Standard 1: Vrijednosti, misija i očekivanja

Bolnica jasno navodi vrijednosti za koje se zalaže, misiju (svoju ulogu i svrhu), uloge vodstva i težnje koje treba ostvariti u skladu sa nacionalnim politikama i prioritetima.

Vrijednosti organizacije

1.1 Bolnica ima dokument koji je dostupan javnosti i u kojem izražava svoje vrijednosti, misiju i viziju.

Uputstvo: Dokument može sadržavati samo misiju bolnice, ali mora biti javan, najbolje na oglasnoj ploči ili web sajtu ako ga bolnica ima.

1.2 U stvaranju dokumenta koji sadrži vrijednosti, misiju i viziju, učestvuju i predstavnici osnivača i predstavnici pacijenata/korisnika usluga bolnice.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Poznavanje formata standarda (3/3)

BFHI standardi

Korak 7 – Boravak novorođenčeta sa majkom				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
7.1	Porodilište praktikuje da majka i novorođenče budu smješteni u istoj sobi ili u istom krevetu.	Rooming-in (engl.) podrazumijeva smještaj majke i novorođenčeta u istoj sobi, dok je bedding-in (engl.) smještaj majke i novorođenčeta u istom krevetu.		BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4 Zakon o sestrinstvu i porodiljstvu, „SN FBiH“ br. 43/13, čl. 12 Smjernice za zdravu ishranu djece uzrasta do tri godine (Vlada FBiH, septembar 2013. godine)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu	Reference
7.1.1	Majke i novorođenčad se odmah nakon porođaja smještaju u istu sobu ili krevet.	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	<ul style="list-style-type: none"> - Posmatranje odjela: bar 80% novorođenčadi je skupa sa majkama. - Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje. 	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4
7.1.2	Majke i novorođenčad ostaju 24h skupa, u istoj sobi ili krevetu, nakon porođaja <u>bez razdvajanja</u> .	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	<ul style="list-style-type: none"> - Posmatranje odjela: bar 80% novorođenčadi je skupa sa majkama. - Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje. 	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4
7.1.3	Majke koje su se porodile u totalnoj anesteziji borave u istoj prostoriji (rooming-in) sa novorođenčadi čim su u stanju da odgovore na potrebe novorođenčeta.		<ul style="list-style-type: none"> - Posmatranje odjela: bar 50% majki koje su se porodile u totalnoj anesteziji to potvrđuju. 	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4



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

Tok akreditacijskog/sertifikacijskog procesa

- Obuka osoblja o standardima
- Samoocjena na bazi standarda
- Korekcije nakon prve samoocjene
- Finalna samoocjena
- Prijava za akreditaciju/sertifikaciju u AKAZ
- Vanjska ocjena
- Izvještaj vanjskog ocjenjivača



- **AKREDITACIJA/SERTIFIKACIJA**

Tok akreditacijskog/sertifikacijskog procesa

- Obuka osoblja o standardima
- Samoocjena na bazi standarda
- Korekcije nakon prve samoocjene
- Finalna samoocjena
- Prijava za akreditaciju/sertifikaciju u AKAZ
- Vanjska ocjena
- Izvještaj vanjskog ocjenjivača



- **AKREDITACIJA/SERTIFIKACIJA**



Standardi

- Specifično su definisani i javno objavljeni
- Aktuelna verzija!!!
- Nisu ZAKOVANI u vremenu
- Sugestije za poboljšanje standarda su poželjne i dobrodošle.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Standardi posjeduju:

- **Sadržaj standarda**

- podjela na **poglavlja**
 - svako poglavlje se dijeli na **standarde**
 - svaki standard ima pripadajuće **kriterije**
 - kriteriji precizno pojašnjavaju zahtjeve koje postavlja standard

- Format standarda



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Standardi posjeduju:
 - Sadržaj standarda
 - **Format standarda**
 - podjela u **4 ili 5 kolona**
 - **Broj** standarda/kriterija
 - **Izjava** standarda/kriterija
 - **Objašnjenje** standarda/kriterija
 - **Dokazi** za ispunjenje kriterija
 - **Pravni osnov** standarda/kriterija



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

- Poglavlja se dijele na standarde
- Svaki standard:
 - Ima dva broja:
 - I broj - broj poglavlja u kojem se nalaze
 - II broj – redni broj standarda u istom poglavlju
 - Ima jedan ili više kriterija koji:
 - Detaljnije definišu standard
 - Imaju 3 broja (prva 2 kao standard pod kojim se nalaze i treći broj je redni broj kriterija pod istim standardom)



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

Standardi za timove porodične/obiteljske medicine

4. Tim porodične/obiteljske medicine				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
4.1	Usluge zdravstvene zaštite pruža tim porodične/obiteljske medicine.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine sačinjavaju najmanje jedan doktor medicine i jedna medicinska sestra/tehničar.	Liječnik je specijalista obiteljske medicine ili doktor medicine sa završenom dodatnom edukacijom iz obiteljske medicine, a medicinska sestra/tehničar ima također završenu edukaciju iz obiteljske medicine.	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u dokumentaciju 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34., 55., 87., st. 2., 3. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 19., 24. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 29.
4.1.2 A	Tim porodične/obiteljske medicine ima patronažnu/polivalentnu medicinsku sestru (sestru u zajednici).		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima 	
4.1.3 S	Članovi tima porodične/obiteljske medicine se međusobno poštuju i ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Intervju s pacijentima - Opservacija ocjenjivača 	Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2., 53. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 2.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Novina u standardima!

4. Tim porodične/obiteljske medicine				
Standard	Izjava	Uputstvo		Reference
4.1	Usluge zdravstvene zaštite pruža tim porodične/obiteljske medicine.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.1.1 S	Tim porodične/obiteljske medicine sačinjavaju najmanje jedan doktor medicine i jedna medicinska sestra/tehničar.	Liječnik je specijalista obiteljske medicine ili doktor medicine sa završenom dodatnom edukacijom iz obiteljske medicine, a medicinska sestra/tehničar ima također završenu edukaciju iz obiteljske medicine.	<ul style="list-style-type: none">- Opservacija ocjenjivača- Intervju sa članovima tima- Uvid u dokumentaciju	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34., 55., 87., st. 2., 3. Zakon o sestinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 19., 24. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 29.
4.1.2 A	Tim ima patronažnu/polivalentnu medicinsku sestru.		<ul style="list-style-type: none">- Intervju sa članovima tima	
4.1.3 S	Članovi tima se međusobno poštuju i ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu.		<ul style="list-style-type: none">- Intervju sa članovima tima- Opservacija ocjenjivača	Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2., 53. Zakon o sestinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 2.

Novina u standardima!



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

Standard	4. Tim porodične/obiteljske medicine			
4.1				
	Izjava	Uputstvo		Reference
	Uz zdravstvene zaštite za tim porodične/obiteljske medicine.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10) Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12)
Kriterij				
4.1.1	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
S	Porodične/obiteljske medicine sačinjavaju najmanje jedan doktor medicine i jedna medicinska sestra/tehničar.	Liječnik je specijalista obiteljske medicine ili doktor medicine sa završenom dodatnom edukacijom iz obiteljske medicine, a medicinska sestra/tehničar ima također završenu edukaciju iz obiteljske medicine.	<ul style="list-style-type: none"> - Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima - Uvid u dokumentaciju 	Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 34., 55., 87., st. 2., 3. Zakon o sestinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 19., 24. Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 29.
4.1.2	Ima patronažnu/polivalentnu medicinsku sestru.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima 	
	Novi tima se međusobno poznaju i ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu.		<ul style="list-style-type: none"> - Intervju sa članovima tima - Opservacija ocjenjivača 	Zakon o liječništvu („SN FBiH“, broj 56/13), čl. 2., 53. Zakon o sestinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 2.
4.1.3				
S				



Tumačenje dokaza

- Ispunjenje kriterija kroz **pregled dokaza** za navedeni kriterij
- Pregled dokaza se vrši na više načina:
 - Opservacija prostorija, opreme i radnih procesa
 - Uvid u konkretne materijale (npr. evidencije)
 - Intervjui sa osobljem porodilišta

Korak 7 – Boravak novorođenčeta sa majkom			
Standard	Izjava	Uputstvo	Reference
7.1	Porodilište praktikuje da majka i novorođenče budu smješteni u istoj sobi ili u istom krevetu.	<i>Rooming-in (engl.)</i> podrazumijeva smještaj majke i novorođenčeta u istoj sobi, dok je <i>bedding-in (engl.)</i> smještaj majke i novorođenčeta u istom krevetu.	BFHI, UNICEF/WHO 2009; Section 1, 4 Zakon o sestriinstvu i porodiljstvu, „SN FBiH“ br. 43/13, čl. 12 Smjernice za zdravu ishranu djece uzrasta do tri godine (Vlada FBiH, septembar 2013. godine)
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za samoocjenu
7.1.1	Majke i novorođenčad se odmah nakon porođaja smještaju u istu sobu ili krevet.	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	- Posmatranje odjela: bar 80% novorođenčadi je skupa sa majkama. - Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje.
7.1.2	Majke i novorođenčad ostaju 24h skupa, u istoj sobi ili krevetu, nakon porođaja <u>bez razdvajanja</u> .	Ukoliko to nije slučaj, onda postoje opravdani medicinski razlozi za to.	- novorođenčadi je skupa sa majkama. - Intervju sa majkama: bar 80% majki potvrđuje.
7.1.3	Majke koje su se porodile u totalnoj anesteziji borave u istoj prostoriji (<i>rooming-in</i>) sa novorođenčadi čim su u stanju da odgovore na potrebe novorođenčeta.		- Posmatranje odjela: bar 50% majki koje su se porodile u totalnoj anesteziji to potvrđuju.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Za akreditaciju je bitna **ocjena**

- **Samoocjena** – radi je osoblje porodilišta
- **Vanjska ocjena** – rade je AKAZ-ovi licencirani ocjenjivači
- Ocjenjivač procjenjuje
 - **stupanj zadovoljenja kriterija**, putem dokaza o ispunjenosti kriterija, i
 - **stupanj zadovoljenja standarda**, putem broja ispunjenih kriterija.





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Ocjena zadovoljenja/ispunjenja

- Ocjena predstavlja **ispunjenje standarda**
 - Standard je ispunjen samo onda kada su **ispunjeni svi njegovi kriteriji**
 - Ispunjenje kriterija kroz **pregled dokaza** za navedeni kriterij





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- **Zadaci ocjenjivača:**
 - Pregled dokumentacije;
 - Opažanje odvijanja procesa;
 - Intervju:
 - Intervjuisanje kolega i pacijenata;
 - Vođenje neformalnih razgovora;
 - Davanje povratnih informacija (menadžmentu)





Pisanje politika i procedura

- Osnove pisanje procedura:
 - Naziv procedure (pomaže ukoliko je naveden broj kriterija u kojem je ta procedura tražena)
 - Forma
 - Potpis koordinatora
 - Potpis direktora
 - Datum izrade
 - Datum zakazane revizije (i broj revizije ukoliko je procedura već pretrpila reviziju)

Bodovanje ispunjenja zahtjeva standarda

- Ispunjenje kriterija može biti slijedeće:
 - **P – potpuno ispunjava** - 2p (kada su priloženi svi traženi dokazi za pojedini kriterij);
 - **D – djelimično ispunjava – 1p** (kada su samo parcijalno ispunjeni traženi dokazi);
 - **N – neispunjava – 0p** (kada nije ispoštovana/priložena većina ili čak nijedan traženi dokaz);
 - **NP – nije primjenjiv – izuzima se iz bodovanja** (kada se iz strogo opravdanih razloga traženi kriterij ne može ispoštovati).



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- **NP – nije primjenjiv**
- **Obrazac za izuzimanje od kriterija**
- **Popunjen obrazac uz finalnu samoocjenu poslati u AKAZ**
- **Izuzimanje važi tek nakon AKAZ-ovog odobrenja**



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

Aplikacija za oslobađanje pojedinih akreditacijskih standarda

Ime organizacije:	
Služba:	

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

Datum popunjavanja.

Ime i prezime koordinatora kvaliteta:	
---------------------------------------	--

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

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

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



● Obrazac za vanjsku ocjenu

Korak 8. – Podoj „po zahtjevu“

Standard 8.1:Ohrabruje se podoj „po zahtjevu“.

Kriterij	Samoocjena				Dokazi ispunjenosti	Ocjena vanjskog ocjenjivača				Dokazi ispunjenosti
	P	D	N	N/P	unos traženih dokaza prema sekciji dokazi ocjene	P	D	N	N/P	Komentar vanjskog ocjenjivača
8.1.1										
8.1.2										
8.1.3										
8.1.4										

Zatamnjena polja ne ispunjavati!

0 Provjera samoocjene (broj mora odgovarati broju kriterija)

P D N N/P

0 0 0 0 Ispunjenost kriterija

0 Provjera ocjene (broj mora odgovarati broju kriterija)

P D N N/P

0 0 0 0 Ispunjenost kriterija

Tim vanjskih ocjenjivača:

1. Vođa tima:

2. Ocjenjivač:

3. Ocjenjivač:



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Primjeri navođenja dokaza u ocjeni

- U ocjeni ne smiju stajati ??? kao navedeni dokaz
- Riječ „DA” nije dovoljna kao navedeni dokaz (treba navesti šta je priloženo, posmatrano, itd.)
- NP se može staviti samo kada nešto ne postoji ili se ne vrši u ustanovi, uz dokumentirane dokaze i izuzeće od tog kriterija (AKAZ-ov obrazac)
- Ako je nešto djelomično ispunjeno (D), mora se navesti šta je ispunjeno, a šta nedostaje kod konkretnog kriterija
- Završeni, ali nedatirani dokumenti se mogu ocijer kao D
- Kod uvida u evidencije treba navesti koje to evidencije postoje (nije dovoljan navod „POSTOJE”)
- Za potpuno ispunjen (P) svaki dokument mora biti kompletiran, datiran i potpisan od strane direktora i supotpisan od strane koordinatora
- Ocjena „ČINI SE” ili „IZGLEDA” nije primjerena





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H



O STANDARDIMA