

“Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije” zajednički je projekat Ministarstva zdravlja Republike Srbije i Evropske unije za čiju je realizaciju EU izdvojila 1,5 miliona evra iz Pretpristupnih fondova (IPA) namenjenih Srbiji. Projekat je počeo sa radom 15. juna 2009. i trajaće do 14. decembra 2010. godine.

Projektne aktivnosti tromesečno će se objavljivati u biltenu Akreditacija Novosti. Više informacija o projektu možete da vidite na [www.accreditationproject.rs](http://www.accreditationproject.rs)

Srdačno, Tim projekta

Projektne aktivnosti, o kojima se izveštava u ovom broju, mogu se okarakterisati kao ključne, nakon godinu dana od početka projekta. Ostvareno je nekoliko planiranih projektnih ciljeva i projekat je ušao u narednu fazu – testiranje predloženih nacionalnih akreditacionih standarda i ključnih indikatora kvaliteta na terenu, razvijeni su strategija i standardi za bezbednost pacijenta, održana je obuka spoljnjih ocenjivača i za samoocenjivanje zdravstvenih ustanova.

Tokom aprila, maja i juna 2010. godine projektni tim organizovao je razne aktivnosti u saradnji sa timom Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije. Najviše napora uloženo je u razvoj i primenu tehničkog procesa i sistema za nacionalne akreditacione programe i za državni i za privatni zdravstveni sektor u Srbiji. U ovom periodu ostvareni su značajni rezultati, uz aktivno učešće 600 predstavnika zainteresovanih strana u poslednjih 12 meseci. Glavne aktivnosti organizovane su sa ciljem da se podrži Agencija u razvijanju nacionalnih akreditacionih standarda i da informiše i obuču zdravstvene ustanove na polju akreditacionog procesa, posebno kada je u pitanju samoocenjivanje nacionalnih akreditacionih standarda. U proteklom tromesečnom periodu tim projekta pomogao je Agenciji

da završi i pripremi za testiranje Nacionalni akreditacioni program za domove zdravlja i bolnice u skladu sa ISQua principima i da razvije Nacionalne akreditacione standarde za laboratorije, apoteke i dijagnostičku radiologiju. Održan je značajan broj raznih radionica o standardima za referentne bolnice, o razvoju indikatora kvaliteta i ciljeva, menadžmentu spoljašnjih ocenjivača. Treninzi za spoljašnje ocenjivače, koji će u buduće obučavati ocenjivače (treniranje trenera) o akreditacionom procesu, održani su tokom ovog perioda. Preko 400 predstavnika zdravstvenih institucija biće obučeno za samoocenjivanje. Pripremljen je vodič za spoljašnje ocenjivače i samoocenjivanje u zdravstvenim institucijama kao i rečnik pojmova o kvalitetu i akreditaciji. Održana je i konferencija o Strategiji za bezbednost pacijenta kao i edukativna radionica o standardima za bezbednost pacijenta. 10 zdravstvenih ustanova odabrane su kao pilot ustanove u projektu, u 37 ustanova testiraće se indikatori kvaliteta za akreditaciju, a 25 ustanova učestvovalaće u edukaciji iz oblasti o bezbednosti pacijenta.

Više o projektnim aktivnostima možete da pročitate u ovom izdanju. Ključni dokumenti koji se odnose na predložene nacionalne akreditacione programe mogu se preuzeti sa web sajta projekta.

## U ovom broju :

Treninzi samoocenjivanja (testiranje nacionalnih akreditacionih standarda) u pilot zdravstvenim ustanovama

Trening spoljašnjih ocenjivača – trodnevna radionica za vođe timova spoljašnjih ocenjivača održana u Valjevu

Konferencija o bezbednosti pacijenta i radionica iz oblasti bezbednosti pacijenta

Radionica o pokazateljima kvaliteta

Radionica za inspektore i regulatorna tela



## Treninzi samoocenjivanja (testiranje nacionalnih akreditacionih standarda) u pilot zdravstvenim ustanovama

**U maju 2010. godine predloženi nacionalni akreditacioni program je završen i spreman za testiranje u pilot ustanovama u maju 2010.**

Standardi za domove zdravlja i bolnice završeni su sa novim standardima za laboratorije, apoteke i dijagnostičku radiologiju na sedmom sastanku specijalnih radnih grupa koji je održan 27. aprila 2010. u kancelariji projekta.



Dvodnevna radionica „Akreditacija kliničkih centara i kliničko-bolničkih centara“ održana je u Hotelu M, u Beogradu 15. i 16. aprila 2010. Elma Hajdeman, međunarodni ekspert za kontinuirano unapređenje kvaliteta predstavila je pregled standarda za lečenje pacijenata, pregled standarda za kliničku podršku i za nekliničku podršku kao i pregled standarda za rukovođenje, upravljanje i edukaciju. Ona je naglasila da se svi standardi razvijaju sa ciljem da se usklade sa međunarodnim standardima. Ocenjeno je da su predstavljeni standardi uglavnom primenljivi i da mogu da budu testirani u relevantnim bolnicama za obuku za dalje unapređenje.

### Pilot ustanove iz državnog sektora

U maju 2010. godine održana je sesija treninga „Uvod u akreditaciju zdravstvenih ustanova“ kao deo testiranja nacionalnih akreditacionih standarda u pilot zdravstvenim ustanovama. Treninzi su održani u Domu zdravlja Leskovac, Domu zdravlja Kragujevac, Apoteci „Subotica“, Opštoj bolnici Zrenjanin, Opštoj bolnici Užice i na ORL klinici u Kliničkom centru Srbije u Beogradu. Treninzi su organizovani sa ciljem da se pilot zdravstvene ustanove pripreme za testiranje samoocenjivanja nacionalnih akreditacionih standarda. Učesnici na treninzima bili su predstavnici menadžmenta zdravstvenih ustanova, načelnici i glavne sestre odeljenja kao i ostali zaposleni.

Treninzi su održani 4. maja, a potom 20. i 25. maja na

ORL Klinici u Kliničkom centru Srbije u Beogradu. Treningu u Domu zdravlja Leskovac, koji je održan 18. maja, prisustvovalo je 53 predstavnika iz ovog DZ. Trening sa istim dnevnim redom održan je 18. maja u Apoteci „Subotica“ za 20 predstavnika Apoteke. U Domu zdravlja Kragujevac, 19. maja održan je trening za 57 zaposlenih u DZ Kragujevac. Takođe, istog dana trening je održan u Opštoj bolnici Zrenjanin za 67 zaposlenih u toj bolnici. U Opštoj bolnici Užice trening je održan 26. maja za 63 zaposlenih u užičkoj bolnici.



### Pilot ustanove iz privatnog zdravstvenog sektora

Sastanak sa predstavnicima rukovodstva zdravstvenih ustanova iz privatnog sektora koje učestvuju u pilot projektu održan je 8. juna 2010. godine. Glavni cilj sastanka je bio da se rukovodstvo pilot ustanove obavesti o procesu akreditacije, a posebno o samoocenjivanju, spoljašnjim ocenjivanjima i standardima za domove zdravlja i bolnice. Privatne zdravstvene ustanove koje su odabrane za pilot testiranje su: Belmedic – bolnica, Dr Ristic – dom zdravlja, Biomedica – laboratorija i Farmanea – apoteka. Treninzi samoocenjivanja počeli su u junu. Pored samoocenjivanja, jedan od ključnih zadataka će biti prikupljanje podataka o pokazateljima kvaliteta, koji će se uključiti u proces akreditacijskog ocenjivanja.



Anet Katrava, vođa projekta i ekspert za akreditaciju u zdravstvu je istakla da je proces predviđen da privuče mali broj ustanova iz privatnog sektora za pilot testiranje (pored 6 postojećih iz javnog sektora), za testiranje potencijalnih nacionalnih akreditacijskih standarda. Odabrane ustanove neće imati nikakve novčane nadoknade, kao ni zaposleni u tim ustanovama. Od ustanova iz pilot testiranja se očekuje da posvete vreme i resurse u saradnji sa AZUS-om u procesu testiranja. Takođe, učešće u ovom procesu ne znači da će te ustanove dobiti status akreditacije. Sve javne i private zdravstvene ustanove će svakako morati da prođu kroz ceo proces akreditacije, nakon što Vlada Republike Srbije usvoji konačan predlog nacionalnih akreditacijskih standarda, koje se sada razvijaju kroz ova testiranja.



Podrška u obuci za samoocenjivanje akreditacionih standarda u pilot državnim i privatnim zdravstvenim institucijama koje su uključene u projekat, biće nastavljena do septembra 2010.

## Trening spoljašnjih ocenjivača – trodnevna radionica za vođe timova spoljašnjih ocenjivača održana u Valjevu

Trodnevni edukativni program za vođe timova spoljašnjih ocenjivača procesa akreditacije, u okviru aktivnosti projekta, održan je 10, 11. i 12. maja 2010. u Zdravstvenom centru Valjevo. U trodnevnoj edukaciji učestvovalo je **20 vođa timova spoljašnjih ocenjivača iz Valjeva, Kraljeva, Niša, Vranja, Obrenovca, Novog Sada, Zrenjanina i Beograda**. Predavanja su održali dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS), Marija Mitić, viši stručni saradnik za akreditacione standarde AZUS-a i dr Čarls Šou, međunarodni ekspert za akreditacione programe angažovan na projektu.

Edukacija u Valjevu organizovana je sa ciljem da se timovi spoljašnjih ocenjivača pripreme za odgovornosti koje ih očekuju u toku koordinacije timova pre, tokom i

posle akreditacione posete. U toku edukacije, održani su i treninzi kako bi se obezbedio kontinuirani kapacitet za obuku i razvoj nastavka obuke ocenjivača (treniranje trenera). Pored teorijskog dela, koji je održan u Edukativnom centru, drugog dana edukacije, za vođe timova za ocenjivanje procesa akreditacije, obavljena je i simulacija akreditacione posete valjevskoj bolnici i Domu zdravlja Valjevo. Trećeg dana edukacije, govorilo se o pisanju izveštaja, ali i o novim standardima za apoteke, laboratorije i radiološku dijagnostiku koji su razvijeni u okviru projektnih aktivnosti, kao i o narednim koracima koje bi trebalo preduzeti u ovom procesu.



Na konferenciji za novinare, koja je održana u ZC Valjevo, govorili su dr Maja Vučković-Krčmar, program menadžer Delegacije Evropske unije u Srbiji, dr Snežana Manić, direktor AZUS-a, dr Čarls Šou, ekspert za akreditacione programe, Anet Katrava, vođa projektnog tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu i prim. dr Ilija Tripković, generalni direktor ZC Valjevo. Prisutnima su se obratili i Džordž Bolton, konsultant iz oblasti zdravstvene politike kao i Brane Dobnikar, ekspert za zakonodavstvo u zdravstvu.



Dr Snežana Manić, direktor AZUS izjavila je da su valjevska bolnica i Dom zdravlja u Valjevu bili pilot ustanove u procesu izrade akreditacionog programa kroz projekat koji je finansirala Svetska banka. Zahvaljujući tim rezultatima, koji su postignuti do 2009. godine, dobijena je i podrška



EU kroz projekat Ministarstva zdravlja „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova“. Dr Manić je istakla da se projekat odnosi na pomoć Agenciji da razvije sopstvene kapacitete u oblasti izrade i implementacije akreditacionog programa. Prema njenim rečima, to je potpuno nova metoda spoljašnjeg ocenjivanja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova i podrška projekta od izuzetnog



je značaja. Ona je naglasila da su do sada unapređeni i izrađeni novi standardi za akreditaciju i da se radi na tome kako će taj proces izgledati u budućnosti. Obuka u Valjevu je, prema rečima dr Manić, organizovana jer AZUS nastoji da pruži kvalitetan program treninga **spoljašnjim ocenjivačima koji će u budućnosti biti vodeći spoljašnji ocenjivači u Srbiji.**



Anet Katrava, vođa projektnog tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu izjavila je da je na treningu u Valjevu prisutno dvadeset ocenjivača, od Vranja do Zrenjanina. Nakon obuke, prema njenim rečima, oko stotinu profesionalaca biće edukovano za posao ocenjivača u Srbiji jer će ocenjivači, koji su trenutno u Valjevu, edukovati svoje kolege, preneti im svoje iskustvo, kako bi podržali Agenciju u akreditacionom procesu i osigurali bezbednost, kako pacijenata, tako i osoblja u svim zdravstvenim ustanovama u Srbiji.

Anet Katrava, vođa projektnog tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu uručila je prim. dr Iliji Tripkoviću, generalnom direktoru ZC Valjevo sertifikat zahvalnosti na održanoj edukaciji.

## Radionica o upravljanju spoljašnjih ocenjivača

Radionica o upravljanju spoljašnjih ocenjivača održana je u Beogradu, 22. aprila 2010. u Klubu narodnih poslanika. Glavna tema je bila saradnja između zdravstvenih ustanova i Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) u smislu angažovanja njihovih lekara i drugih zdravstvenih radnika kao spoljašnjih ocenjivača Agencije.



Dr Ilija Tripković, predsednik Komore zdravstvenih ustanova rekao je da zdravstvene ustanove moraju da prepoznaju svoj interes, da u svojoj sredini imaju jednog ili više spoljašnjih ocenjivača. Oni će svake godine odsustvovati sa radnog mesta određen broj dana dok su angažovani od strane Agencije u postupku akreditacije zdravstvenih ustanova. Njihovo odsustvo treba razumeti u širem smislu jer će koristiti i ustanovi iz koje dolaze.

Brane Dobnikar, ekspert za zakonodavstvo u zdravstvu predstavio je pravne okvire sporazuma odnosno ugovora, koji će sklapati Agencija i zdravstvena ustanova. Agencija će na osnovu sporazuma vršiti izbor, edukaciju i angažovanje spoljašnjih ocenjivača Agencije koji sprovode akreditaciju zdravstvenih ustanova. Korišćenje znanja i iskustva koje spoljašnji ocenjivači steknu u postupku akreditacije spoljašnji ocenjivači koristiće za unapređenje kvaliteta rada svoje zdravstvene ustanove, uvođenje sistema bezbednosti pacijenta u cilju promocije sopstvene zdravstvene ustanove, stvaranje jednakih ili približnih uslova za pružanje zdravstvenih usluga, uspostavljanje poverenja korisnika u sistem zdravstvene zaštite i pomoć menadžmentu svoje zdravstvene ustanove, angažovanje svojih zaposlenih ocenjivača u postupku sopstvene pripreme za akreditaciju, u postupku samoocenjivanja, organizovanje obuke za unapređenje kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga i akreditacije.



Anet Katrava, vođa projektnog tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu najavila je da će projekat u narednim mesecima podržavati početnu edukaciju spoljašnjih ocenjivača (koja je odobrena od strane Zdravstvenog saveta Srbije), sa 11 KME (kontinuirana medicinska edukacija) kurseva o kvalitetu i akreditaciji koje će održati Medicinski fakultet u Beogradu, Škola javnog zdravlja i Agencija za akreditaciju kao i međunarodni predavači angažovani na projektu.



Agencija će obezbediti finansijska sredstva za kontinuiranu edukaciju budućih spoljašnjih ocenjivača i dodeliće priznanja nakon završetka programa edukacije. Svi učesnici radionice popunili su upitnik u kom su iskazali veliko interesovanje da njihovi zaposleni rade kao spoljašnji ocenjivači.

## Konferencija o bezbednosti pacijenta i radionica iz oblasti bezbednosti pacijenta

“Konferencija o strategiji za bezbednost pacijenta” održana je “20. aprila 2010. u Klubu Narodnih poslanika u Beogradu. U uvodnom delu konferencije govorili su doc. dr Nevena Karanović, državni sekretar Ministarstva zdravlja Republike Srbije, dr Maja Vučković-Krčmar, program menadžer Delegacije Evropske unije u Srbiji, dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije i Anet Katrava, vođa projekta i ekspert za akreditaciju u zdravstvu. U nastavku konferencije prisutnima su se obratile Elma Hajdeman, ekspert za kontinuirano unapređenje kvaliteta i prof. dr Ljiljana Marković-Denić, predsednik Republičke komisije za nadzor bolničkih infekcija.

Državni sekretar Ministarstva zdravlja Srbije doc. dr Nevena Karanović izjavila je da je neophodno povratiti poverenje korisnika u zdravstveni sistem i podsetila da je u toku treća faza reforme zdravstvenog sistema u kojoj se pacijent, kao individua, stavlja u središte sistema. Ona je navela da je, prema podacima Svetske zdravstvene organizacije (SZO), oko 10 odsto pacijenata zbog različitih propusta doživelo neprijatnost koja se mogla završiti sa



velikim posledicama. Dokazano je da je najveća mogućnost propusta u procedurama pripreme pacijenata za hiruršku intervenciju, u toku same operacije i postoperativnom toku, istakla je Karanović i napomenula da je jedna od važnih komponenti za bezbednost pacijenata upravljanje lekovima. Ona smatra da je potrebno ustanoviti proceduru koja će biti jednaka u svim zdravstvenim ustanovama.



Dr Maja Vučković-Krčmar, program menadžer Delegacije EU u Srbiji izjavila je da su zemlje članice EU u 2005. godini ustanovile mehanizme kako bi se diskutovalo o pitanjima bezbednosti kao o prioritetu u zdravstvu. Ona je podsetila da je od 2001. godine EU uložila više od 140 miliona evra pomoći zdravstvenom sistemu Srbije.

Direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) dr Snežana Manić izjavila je da bezbednost pacijenta zauzima centralno mesto u pogledu zdravstvene zaštite i podsetila da je AZUS izradila Strategiju o bezbednosti pacijenta u kojoj je definisano pet ciljeva – procedure u hirurgiji vezane za bezbednost, svođenje na minimum mogućnosti nastanka infekcija u ustanovama, bezbedno rukovanje lekovima, nega i lečenje pravog pacijenta, do bezbednog lečenja eliminisanjem/svođenjem na minimum neželjenih događaja. Prema njenim rečima, AZUS ima značajnu ulogu u uspostavljanju sistema bezbednosti pacijenta u okviru zdravstvenog sistema Srbije.



Anet Katrava, vođa projektnog tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu izjavila je da se bezbednost pacijenta nalazi na visokoj poziciji prioriteta politike EU. Bezbednost pacijenta je definisana kao osiguranje pacijentu da mu neće biti pričinjena nepotrebna šteta ili da će biti zaštićen od potencijalne štete u oblasti zdravstvene zaštite. Ona je upozorila da studije, u sve većem broju zemalja, pokazuju da se greške u oblasti zdravstva događaju u otprilike 10 odsto hospitalizacija.



Ona je istakla da će projekat nastaviti da se bavi, zajedno sa svim zainteresovanim stranama, ekonomskom održivošću i samoodrživošću kvaliteta i infrastrukture akreditacije i ulogama različitih ustanova u pružanju finansijske podrške sistemu, kako bi se osiguralo prihvatanje i samoodrživost kontinuiranog unapređenja kvaliteta i postupka akreditacije u zdravstvenim ustanovama u Srbiji.



Elma Hajdeman, međunarodni ekspert za kontinuirano unapređenje kvaliteta govorila je o bezbednim hiruškim praksama i prikazala listu provere za bezbednu hirušku praksu Svetske zdravstvene organizacije (SZO) koja se koristi u većini zemalja u svetu. Hajdeman je govorila i o strategiji za higijenu ruku, kao i o bezbednoj primeni lekova, identifikaciji pacijenta i njegovom lečenju i smanjivanju neželjenih iskustava.

O bolničkim infekcijama u Srbiji govorila je prof. dr Ljiljana Marković-Denić, predsednik Republičke stručne komisije (RSK) za bolničke infekcije. Ona je istakla da je u Srbiji 2001. godine uspostavljen sistem kontrole bolničkih infekcija, a da već šest godina radi i RSK za nadzor bolničkih infekcija u saradnji sa Institutom za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“ i regionalnim institutima.



Srbija je 2008. godine pristupila programu SZO za globalnu bezbednost pacijenata, a godinu dana kasnije Vlada Srbije usvojila je Strategiju za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenta.

**Edukativna radionica o standardima iz oblasti bezbednosti pacijenta održana je 22. juna 2010. godine u kancelariji projekta u Beogradu.** Radionica je organizovana sa ciljem da se podrži nastavak rada u skladu sa Konferencijom o strategiji za bezbednost pacijenta koja je održana 20. aprila 2010. godine i da se pruži pomoć zdravstvenim ustanovama u razvijanju plana za primenu Strategije za bezbednost pacijenta koju je pripremila Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS).



Na radionici je učestvovalo 50 predstavnika pilot ustanova koje su uključene u projekat i pilot ustanova sa DILS projekta koji finansira Svetska banka, članovi Komisije za



kvalitet Ministarstva zdravlja kao i zaposleni u Agenciji koji su odgovorni za koordinaciju akreditacijskog ocenjivanja i kvalitet rada zdravstvenih ustanova.



Dr Manić je rekla da bezbednost pacijenta zauzima centralno mesto u pogledu zdravstvene zaštite i istakla da je AZUS izradila Strategiju o bezbednosti pacijenta na osnovu preporuka Evropske unije i Svetske zdravstvene organizacije u kojoj je definisano pet ciljeva – strategija čistih ruku odnosno procedure vezane za bezbednu hiruršku praksu i samim tim svođenje na minimum mogućnosti nastanka infekcija u ustanovama, bezbedno rukovanje lekovima, nega i lečenje pravog pacijenta, do bezbednog lečenja eliminisanjem/svođenjem na minimum rizika nastupanja neželjenih događaja. **Ona je istakla da svi standardi za bezbednost pacijenta moraju da budu ocenjeni sa najmanjom ocenom četiri kako bi zdravstvena ustanova dobila akreditaciju.**



Elma Hajdeman, ekspert za stalno unapređenje kvaliteta upoznala je prisutne da je u pripremi priručnik za bezbednost pacijenta sa svim neophodnim informacijama kao i relevantnim linkovima dostupnim na Internetu. Ona je održala prezentacije o **higijeni ruku, bezbednoj hirurškoj praksi, bezbednom rukovanju lekovima, negi i lečenju pravog pacijenta i bezbednom lečenju eliminisanjem/svođenjem na minimum rizika nastupanja neželjenih događaja.**



Zaključak radionice bio je da će, iako svakako korisne za sve institucije, procedure bezbednosti pacijenta biti teško sprovesti temeljno, zbog nedostatka sredstava i resursa. Jedan od najvećih izazova biće menjanje radne kulture, naročito kada je u pitanju izveštavanje o neželjenim događajima. Najznačajniji problem je nedostatak procedura ili nepoštovanje postojećih procedura. Međutim, svi su se složili da je radionica bila izuzetno korisna i da je to dobra polazna osnova za početak primene standarda iz oblasti bezbednosti pacijenta u Srbiji.

### Radionica o pokazateljima kvaliteta

Radionica o pokazateljima kvaliteta, koji su predloženi kao deo ocenjivanja akreditacijskog procesa, organizovana je i održana 8. juna 2010. godine u kancelariji projekta. Uvodni govor na radionici održale su Anet Katrava, vođa tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu i dr Snežana Manić, direktor AZUS-a. One su obavestile učesnike iz **37 ustanova** koje su deo pilot projekta da je cilj radionice osvrtno na aktivnosti od aprilske radionice u cilju razvijanja ključnog seta pokazatelja kvaliteta koji će biti obavezni pokazatelji kvaliteta za domove zdravlja, bolnice, kliničke centre i kliničko bolničke centre. Cilj je da se postave ciljne vrednosti za pokazatelje kako bi se obezbedilo unapređenje kvaliteta.



Radna sveska za izabrane pokazatelje kvaliteta i bezbednost pacijenata za domove zdravlja i bolnice pripremljena je od strane eksperata na projektu, uzimajući u obzir WHO PATH (Sistem procene učinka za unapređenje kvaliteta u bolnicama) dimenzije i predstavljena je kao alat za prikupljanje podataka.

Prof. dr Snežana Simić, ekspert za programe kvaliteta u oblasti zdravstvene zaštite naglasila je da su ključni pokazatelji izabrani iz novog Pravilnika o pokazateljima kvaliteta, za koji se očekuje da bude usvojen krajem juna 2010. U Pravilniku se nalaze mnogi pokazatelji, ali oni koji su odabrani, biće testirani tokom kratkog vremenskog perioda kako bi se utvrdilo koliko su "osetljivi" i na koji način odražavaju aspekte kvaliteta.

37 ustanova koje su deo pilot projekta će prikupljati podatke za neke pokazatelje u periodu od mesec dana, dok se neki podaci odnose na 2009. godinu i metod računanja je objašnjen i predstavljen u radnoj svesci za izabrane pokazatelje kvaliteta i bezbednost pacijenata za domove zdravlja i bolnice.



Džordž Bolton, ekspert za politike i sisteme u zdravstvu predstavio je učesnicima radionice pokazatelje kvaliteta kroz strateški kontekst. On je pokrenuo pitanja koja se tiču kvaliteta u zdravstvu, sistema održavanja kvaliteta i pokazatelja učinka.

Anet Katrava, vođa tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu, zatim je predstavila WHO PATH (Sistem procene učinka za unapređenje kvaliteta u bolnicama) i ključni set pokazatelja kvaliteta u Srbiji. Ona je naglasila da u Srbiji postoji potreba za sveobuhvatnim i integrisanim sistemom za praćenje napredovanja u odnosu na set pokazatelja učinka. Ona je pregledala šest međusobno povezanih dimenzija PATH modela: klinička efektivnost, efikasnost, orijentisanost ka osoblju, odgovorna uprava, bezbednost i orijentisanost ka pacijentu. Anet Katrava je završila prezentaciju sa zaključkom da će projekat pružiti podršku ustanovama da se pomere od merenja ka interpretaciji, a zatim ka akcijama za unapređenje kvaliteta.

Miroslav Obrovački, koordinator programa edukacije predstavio je listu za prikupljanje podataka i objasnio kako će ustanove prikupljati i obrađivati ove podatke tokom jednomesečnog probnog perioda od 12. juna do 11. jula 2010.



Dr Aleksandra Petrović, načelnik Odeljenja za podršku primene novih načina finansiranja i stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite iz Republičkog zavoda za zdravstveno osiguranje (RZZO) predstavila je pokazatelje kvaliteta koji su uključeni u elektronsku fakturu RZZO. Ona je naglasila sinergiju podataka i predstavila ključne pokazatelje kvaliteta koji su već prikupljeni putem elektronske fakture i ove informacije (uz poštovanje tajnosti podataka pacijenata) se nalaze na zvaničnoj internet stranici RZZO i pristupačni su za javnost.



Dr Vesna Bernobić Popović, koordinator za kvalitet u Domu zdravlja Stari grad je diskutovala o primeni koja se tiče prikupljanja podataka za pokazatelje kvaliteta iz novog Pravilnika i dala učesnicima neke praktične savete.

Prof. dr Jelena Marinković, ekspert za informacione sisteme u zdravstvu je predstavila rad u grupi – definiciju pokazatelja kvaliteta i metodologiju prikupljanja podataka. Ona je objasnila da su glavni ciljevi ispitivanja: pružanje pomoći i podrške u procesu prikupljanja podataka, analize



i interpretacije pokazatelja, postavljanje ciljnih vrednosti odabranih pokazatelja, procenjivanje kvaliteta podataka i procenjivanje kvaliteta i bezbednosti pacijenata u izabranim zdravstvenim ustanovama, i da se naprave poređenja između ustanova. Tokom rada u grupi diskutovane su definicije podataka za pokazatelje kvaliteta.

Učesnici su zaključili da svih 37 ustanova mogu da prikupljaju podatke koristeći radne listove eksel programa koje će obezbediti projekat. Što je još važnije, kroz testiranje ključnih pokazatelja kvaliteta koji su predloženi od strane projekta za utvrđivanje ciljnih vrednosti, projekat će pružiti podršku Agenciji da se pokazatelji uključe u proces akreditacijskog ocenjivanja.

Prva radionica za razvijanje pokazatelja kvaliteta održana je 19. aprila 2010. koju je vodio Džejms Kols, ekspert za razvijanje pokazatelja. Na radionici su učestvovali mnogi eksperti sa projekta i zaposleni u AZUS kako bi odredila metodologija po kojoj će se odabrati pokazatelji za akreditaciju.

### Radionica za inspektore i regulatorna tela

Radionica za inspektore i regulatorna tela održana je u kancelariji projekta 23. juna 2010. godine. Na radionici su, po prvi put, učestvovali predstavnici zavoda za javno zdravlje. Interaktivna radionica organizovana je sa ciljem da se razgovara o potencijalnim implikacijama obavezne sertifikacije kao i da se postigne zajedničko razumevanje termina licenciranje, inspekcija, kvalitet i akreditacija.



Pozdravnu reč i ciljeve radionice predstavile su Annette Katrava, vođa projekta i ekspert za akreditaciju u zdravstvu i dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije.

Dr Svetlana Mijatović, pomoćnik ministra zdravlja u Sektoru za sanitarni nadzor predstavila je postojeće aranžmane za licenciranje i uređenje zdravstvenih ustanova.

va. Dr Mijatović govorila je o kvalitetu zdravstvene zaštite u Srbiji u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. Ona je naglasila značaj Sektora za inspeksijske poslove u Ministarstvu zdravlja i dodala da postoje tri različita odeljenja. Dr Mijatović je podsetila da je Vlada Republike Srbije 2009. godine usvojila Strategiju za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite koja definiše principe i pokazatelje kvaliteta koji se primenjuju od 2007. godine. Kako je navela, postoje 4 načina kako se može proveriti kvalitet u zdravstvenim ustanovama – samoocenjivanjem, spoljnjim ocenjivanjem, sertifikacijom koja bi trebalo da bude obavezna i akreditacijom kao dobrovoljnom.



Dr Čarls Šou, ekspert za akreditacione programe u svom izlaganju dao je definicije pojmova: licenciranje, uređenje, inspekcija, kvalitet i akreditacija. On je, takođe, predstavio međunarodna iskustva obavezne sertifikacije i rekao da u Evropi postoje različiti modeli akreditacije. Dr Šou je naglasio da je kanadski model akreditacije imao veliki uticaj na uspostavljanje evropskih modela. On je predstavio model akreditacije u Holandiji, Danskoj, Francuskoj i Bugarskoj. Uporedio je modele i istakao da je obavezna sertifikacija kao spoljni metod ocenjivanja u sredini između inspekcije i dobrovoljne akreditacije.



U nastavku radionice, dr Manić govorila je o rezultatima koji su do sada postignuti u radu Agencije. Ona je informisala učesnike da su svi standardi za akreditaciju zdravst-



venih ustanova razvijeni u skladu sa ISQua principima i dodala da je najvažniji aspekt za uspešnu primenu promena radnih navika u radu institucije. Na primeru obavezne sertifikacije u Srbiji pokazala je da je potreba za poboljšanjem kvaliteta i bezbednost pacijenta suština zdravstvenog sistema dok akreditacija može da ostane maksimum kome zdravstvene ustanove mogu težiti. Dr Manić je naglasila da će samo mali deo ustanova dostići status akreditacije. Ona je rekla da uvođenje obavezne sertifikacije utiče na procese i sisteme kao i da pomaže usklađivanje propisa Srbije sa zakonima Evropske unije čime se olakšava rad Ministarstva zdravlja i zdravstvene inspekcije. Takođe, naglasila je da će, ukoliko obavezna sertifikacija bude usvojena, to biti ba teret državnog budžeta, a ne institucija.

Džordž Bolton, ekspert za politiku i sisteme u zdravstvu govorio je o ulozi licenciranja i akreditacije u stalnom unapređenju kvaliteta. Učesnicima radionice prikazao je veliki broj međunarodnih definicija kvaliteta koje se koriste, a potom prezentovao koncept Menadžmenta totalnim kvalitetom ("uradi to ispravno prvi put") i stalnog unapređenja kvaliteta. Bolton je naglasio značaj kliničkog upravljanja i kao primer naveo ogromne troškove koji nastaju usled lekarske greške. Takođe, detaljno je objasnio odnos između kvaliteta i bezbednog

održavanja sistema i procesa. Zaključio je da je ključno da se kvalitet usvoji kao kultura ili kao sistem vrednosti.

Učesnici su pokazali spremnost da dele iskustva i usvoje nova znanja. Dogovoreno je da je važno da se spoljašnje ocenjivanje kao metod nastavi.

Glavne oblasti preklapanja između inspekcije, sertifikacije i akreditacije su sistemi osiguranja kvaliteta u pogledu planiranja i informacione strategije za prikupljanje podataka i analizu. U zaključku radionice navedeno je da Zavodi za javno zdravlje mogu da budu značajni resursi za rad Agencije u primeni sertifikacije i akreditacije u Srbiji.

## AKTIVNOSTI u narednom periodu:

- Radionica o indikatorima kvaliteta biće održana u julu
- Treninzi kontinuirane medicinske edukacije (KME) za 100 spoljnjih ocenjivača biće organizovani tokom septembra i oktobra
- Strateški i poslovni plan Agencije za 2011-2013. biće završen



**KONTAKT:** Annette Katrava, vođa projekta, ekspert za akreditaciju u zdravstvu

Pariske komune 24/1, 11070 Novi Beograd, Tel: 011 2672 321, 2609 840 Fax: 011 3190 529  
e-mail: [office@accreditationproject.rs](mailto:office@accreditationproject.rs) [www.accreditationproject.rs](http://www.accreditationproject.rs)

Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije  
Dr Subotića 5, 11000 Beograd, Tel: 011 2062 740 Fax: 011 2062 735  
e-mail: [office@azus.gov.rs](mailto:office@azus.gov.rs) [www.azus.gov.rs](http://www.azus.gov.rs)

EPOS  
Health Management

AND  
Association of  
Nurses and Allied Professions

CHKS

AGENCIJA ZA AKREDITACIJU  
ZDRAVSTVENIH USTANOVA SRBIJE



Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije  
Projekat finansira Evropska unija



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА