

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
FEDERALNO MINISTARSTVO ZDRAVSTVA**

**POLITIKA KVALITETA I SIGURNOSTI ZDRAVSTVENE ZAŠTITE
U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE**

Sarajevo, juli / srpanj 2003. godine

Sadržaj

Razlozi za uvođenje politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite	5
Osnovni principi i vrijednosti	5
Svjetska zdravstvena organizacija	5
Savjet Evrope	5
Federacija Bosne i Hercegovine	5
Izjava o politici	6
Očekivani učinci implementiranog sistema za poboljšanje kvaliteta	6
Preporuke	7
Politike, strategije i programi	7
Preporuka 1	
Legislativa	7
Preporuka 2	
Organizacija: strukture za sigurnost i kvalitet, mehanizmi koordinacije i informacijski sistemi za proces poboljšanja kvaliteta	8
Preporuka 3	
Uloge i odgovornosti: ministarstva zdravstva	8
Preporuka 4	
Uloge i odgovornosti: Agencija za kvalitet i akreditaciju (AKAZ)	9
Preporuka 5	
Uloge i odgovornosti: zavodi za javno zdravstvo	10
Preporuka 6	
Uloge i odgovornosti: zavodi zdravstvenog osiguranja	10
Preporuka 7	
Uloge i odgovornosti: komore iz oblasti zdravstva i profesionalna udruženja	10
Preporuka 8	
Uloge i odgovornosti: škole zdravstvenog usmjerenja	11
Preporuka 9	
Uloge i odgovornosti: zdravstvene ustanove i menadžment zdravstvenih ustanova	11
Preporuka 10	
Uloge i odgovornosti: zdravstveno osoblje	12
Preporuka 11	
Uloge i odgovornosti: korisnici zdravstvene zaštite i kupci zdravstvenih usluga	13
Preporuka 12	
Metode za poboljšanje kvaliteta: vanjski mehanizmi	13
Preporuka 13	
Resursi za poboljšanje kvaliteta	14
Preporuka 14	
Principi implementacije	14
Preporuka 15	
Evaluacija implementacije politike	14
Preporuka 16	
Istraživanje i razvoj	15
Preporuka 17	

Razlozi za uvođenje politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite

Osnovni principi i vrijednosti

Svjetska zdravstvena organizacija

Skupština Svjetske zdravstvene organizacije objavila je 1977. godine globalne ciljeve *Zdravlja za sve do 2000. godine* usvajanjem deklaracije međunarodne konferencije o primarnoj zdravstvenon zaštiti, koja je održana u Alma-Ati, SSSR, 1978. godine. U istoj rezoluciji, zemlje članice Svjetske zdravstvene organizacije pozvane su da individualno rade na formuliranju nacionalnih politika, strategija i planova za postizanje ovog cilja, i zajednički – u formuliranju regionalnih i globalnih strategija. *Zdravlje za sve u 21 stoljeću* nastavlja podržavati poboljšanje kvaliteta na globalnom, regionalnom i nacionalnom nivou.

Savjet Evrope

Savjet Evrope osnovan je 1949 godine “da promovira zajedništvo na kontinentu i garantira dostojanstvo svim građanima Evrope i osigura poštivanje fundamentalnih vrijednosti: demokracije, ljudskih prava i vladavine zakona”.

Savjet Evrope je osnovao Komisiju eksperata za kvalitet 1995. godine. Grupa je izradila nacrt niza preporuka ministrima zdravstva koje su usvojene 1997. godine na osnovu kojih vlade zemalja članica treba da uspostave sistem poboljšanja kvaliteta koji ima slijedeće značenje:

“Kreirati politike i strukture, gdje je potrebno, koje podržavaju razvoj i implementaciju 'sistema poboljšanja kvaliteta', to jest, sistema za kontinuirano osiguranje i poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite na svim nivoima”.

Rezolucija se zasnivala na konceptima da je fundamentalno pravo svakog pojedinca u svakoj zajednici da dobije zdravstvenu zaštitu dobrog kvaliteta, koja je eksplicitno definirana u Članu 11. Evropske socijalne povelje o pravu na zaštitu zdravlja, dok se Članom 3. Konvencije o ljudskim pravima i biomedicini, zahtijeva da Ugovorne strane osiguraju “pravičan pristup zdravstvenoj zaštiti odgovarajućeg kvaliteta”. U prilogu ovoj rezoluciji navode se 17 praktičnih vodilja koje se odnose na nacionalne sisteme za poboljšanje kvaliteta

Federacija Bosne i Hercegovine

Strateški plan zdravstvenog sistema iz 1998. godine definira reforme na osnovu preporuka Svjetske zdravstvene organizacije i Savjeta Evrope. Ciljevi ovih reformi obuhvataju:

“ razvoj sistema stimulacija za liječnike, pacijente i institucije koji podstiču kvalitet rutinske i hitne zdravstvene zaštite...po linijama aktivnosti (prosječna dužina ležanja, protok pacijenata, dužina zauzetosti, itd.) koji se mogu upoređivati sa standardiziranim procedurama i praksom modernog menadžmenta u Zapadnoj Evropi”.

Ove principe nije teško usvojiti, ali ih je teško implemetirati ako nema visoke obaveze na najvišem nivou, konsultacija i jasnih definicija kvaliteta, interesnih grupa, njihovih odgovornosti u cijelom sistemu zdravstvene zaštite. U većini zemalja, najveći izazovi kvaliteta nisu tehnički ili ekonomski, već socijalni i organizacijski.

U Strateškom planu je predloženo da u periodu tranzicije iz centraliziranog sistema u otvoreni sistem, zasnovan na pravima pojedinca i privatnom vlasništvu, Federalno ministarstvo zdravstva treba početi s redefiniranjem svojih dužnosti i odgovornosti u kontekstu reformirane organizacijske strukture zdravstvenog sistema.

Izjava o politici

Na osnovu principa i vrijednosti reforme zdravstvenog sistema, Ministarstvo zdravstva izjavljuje:

Politika kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite osnovni je okvir za smjernice, strateško planiranje i menadžment, kao i sveukupne aktivnosti za poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite u FBiH.

Mi prihvatamo da su glavne vrijednosti koje definiraju parametre kvaliteta u zdravstvenoj zaštiti: dostojanstvo ljudi, izbor i privatnost; pravičnost, dostupnost i pristup zdravstvenoj zaštiti, učinkovitost i efikasnost zdravstvenih službi.

Čvrsto vjerujemo da su – pristup orijentiran na pacijenta; profesionalna kompetencija i etika; profesionalna odgovornost i odgovornost menadžmenta; obaveza profesionalnog osoblja za poboljšanje kvaliteta; korištenje informacija i pozitivnih stimulacija za izvršenje i rezultate; edukacija i obuka iz oblasti sigurnosti i poboljšanja kvaliteta, – preduvjeti za poboljšanje zdravstvene zaštite u FBiH.

Očekivani učinci implementiranog sistema za poboljšanje kvaliteta

Ako se postigne održiv program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti u zdravstvenim ustanovama i održiv program akreditacije, očekivati je da će se:

- poboljšati menadžment zdravstvenih ustanova u funkciji sigurnosti i kvaliteta zdravstvene zaštite;
- da će se racionalizirati troškovi usluga nakon početnih ulaganja; i
- da će se povećati povjerenje javnosti u sigurnost i kvalitet zdravstvene zaštite.

Preporuke

Politike, strategije i programi

Preporuka 1

Osnovno pravo pacijenta je da primi sigurne i kvalitetene zdravstvene usluge kojima će biti zadovoljene njegove potrebe i očekivanja. U tu svrhu, Federalno ministarstvo zdravstva i kantonalna ministarstva zdravstva, Federalni zavod za javno zdravstvo i kantonalni zavodi za javno zdravstvo, udruženja bolesnika i drugi učesnici u zdravstvu, menadžeri i profesionalno osoblje treba da jasno izraze svoju privrženost poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite, tako što će dosljedno sprovoditi usvojene standarde, upravljati kvalitetom i rizikom, ponašati se prema javnosti transparentno i odgovorno i pokazivati interes za pozitivne stimulacije kada je riječ o njihovom izvršenju i postignutim rezultatima s ciljem da se poveća povjerenje javnosti u kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga.

1.1

Federalno ministarstvo zdravstva i kantonalna ministarstva zdravstva svoje će opredjeljenje i privrženost za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite ugraditi u federalnu i kantonalne zdravstvene politike i na njihovim temeljima razviti i objaviti strategije i programe kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite s jasnim definicijama kvaliteta i sigurnosti, ciljevima koji se žele postići, učinkovitim metodama za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti i konkretnim prijedlozima za implementaciju i evaluaciju usvojenih programa.

1.2

Federalno ministarstvo zdravstva i kantonalna ministarstva zdravstva svoje će opredjeljenje i podršku za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite izraziti i kroz zakon kojim će se urediti ova materija i omogućiti uspostavljanje Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu Federacije Bosne i Hercegovine.

1.3

Na temelju ove politike, zakona i odgovarajućih strategija i programa, zdravstvene institucije će razviti i objaviti institucionalne strategije i programe poboljšanja kvaliteta i sigurnosti s naglaskom na standarde i indikatore izvršenja tj. pokazatelje procesa i rezultata zdravstvene zaštite.

Legislativa

Preporuka 2

Legislativa za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite treba da afirmira prava pacijenta u sistemu zdravstvene zaštite, ponudi zakonski okvir za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta u zdravstvenim ustanovama i uspostavljanje Agencije za kvalitet i akreditaciju, uključujući uloge i odgovornosti svih učesnika u poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite i razvijanju i održavanju programa akreditacije zdravstvenih ustanova.

2.1

Postojeću legislativu iz oblasti zdravstva neophodno je u cjelosti implementirati, s obzirom da ista predstavlja obvezujući minimum za sve učesnike zdravstvene zaštite, na temelju kojeg će se izgraditi sistem poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite.

2.2

Postojeći Zakon o zdravstvenoj zaštiti treba uskladiti sa Poveljom o pravima pacijenta a Zakon o zdravstvenom osiguranju s novim aranžmanima u oblasti sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite i akreditacije zdravstvenih ustanova.

Organizacija: strukture za sigurnost i kvalitet, mehanizmi koordinacije i informacijski sistemi za proces poboljšanja kvaliteta

Preporuka 3

Nakon usaglašavanja s kantonalnim ministarstvima zdravstva, kroz utvrđeni program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite, Federalno ministarstvo zdravstva objavit će koje su organizacije, institucije i odjeljenja odgovorni za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta zdravstvene zaštite u FBiH. Kroz istu proceduru i u istom dokumentu, Federalno ministarstvo zdravstva odredit će parametre kvaliteta zdravstvene zaštite, koordinaciju između institucija, informacijske sisteme i opcije za finansiranje i stimulacije akreditiranih organizacija.

3.1

Jasno definirati minimalne standarde sigurnosti, kriterije, postupak, obim i odgovornosti u procedurama inspekcije i licenciranja zdravstvenih ustanova i osigurati provodljivost minimalnih standarda sigurnosti.

3.2

Na federalnom, kantonalnom i institucionalnom nivou i na svim nivoima pružanja zdravstvene zaštite, treba uspostaviti sisteme za poboljšanje kvaliteta, od pojedinačnih davaoca usluga i praksi, do bolnica i drugih ustanova i treba utvrditi veze između njih.

3.3

Federalno ministarstvo zdravstva će sa kantonalnim ministarstvima zdravstva i ostalim institucijama razviti odgovarajuće regulative koje će podržati strukturu za poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite na svim nivoima. Na osnovu ove politike i legislative, Federalno ministarstvo zdravstva će sa kantonalnim ministarstvima zdravstva i ostalim institucijama usvojiti i objaviti vodič za standard funkcija i struktura koje će se uspostaviti za poboljšanje kvaliteta u svim javnim i privatnim zdravstvenim ustanovama.

3.4

Na temelju Zakona o uspostavi sistema poboljšanja kvaliteta i akreditacije u zdravstvu, uspostaviti će se Agencija za kvalitet i akreditaciju na federalnom nivou, kao stručna i znanstvena institucija za praćenje i promoviranje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite. Agencijom će upravljati Savjetodavno vijeće koje će zastupati interese učesnika u poboljšanju kvaliteta, a njene odluke imat će zakonsku snagu.

3.5

Agencija će razviti i objaviti mehanizme za suradnju i usklađivanje s drugim tijelima koja direktno doprinose poboljšanju kvaliteta.

3.6

Služba za zdravstvene informacije je sastavni dio Agencije koju osniva Agencija u djelokругu svoga rada sa zadacima nadzora podataka koji se uvrste u parametre praćenja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

3.7

Tačni, kompletni i pravovremeni podaci o pacijentima i davaocima usluga suština su poboljšanja kvaliteta i kontrole troškova. Visok prioritet treba dati osnivanju federalnih konzistentnih definicija i procedura za vođenje dokumentacije, pravljenje abstrakta, šifriranje, agregiranje, analiziranje, razmjenu i zaštitu informacija o kliničkom, organizacijskom i finansijskom izvršenju na federalnom nivou.

3.8

Definirat će se federalni program, osigurati finansiranje, obezbijediti trening za poboljšanje kvaliteta u dodiplomskoj i postdiplomskoj edukaciji, koji će se priznati kao sastavni dio kliničke kompetencije.

Uloge i odgovornosti: ministarstva zdravstva

Preporuka 4

Federalno ministarstvo zdravstva će kroz definirani mehanizam (svoje organizacijske jedinice) koordinirati sve programe, projekte i aktivnosti s kantonalnim ministarstvima zdravstva,

Agencijom za kvalitet i akreditaciju i drugim učesnicima u procesu poboljšanja kvaliteta i sigurnosti.

4.1

Na osnovu federalne zdravstvene politike i politike o kvalitetu i sigurnosti zdravstvene zaštite, kantonalna ministarstva zdravstva će koordinirati sve aktivnosti koje se odnose na kvalitet zdravstvene zaštite u svojim kantonima.

4.2

Da bi se ova politika implementirala na kantonalnoj razini, kantonalna ministarstva zdravstva će sa zavodima za zdravstveno osiguranje, zavodima za javno zdravstvo, davaocima usluga i predstavnicima korisnika zdravstvenih usluga, definirati prioritete u oblastima koje zahtijevaju hitno poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

Uloge i odgovornosti: Agencija za kvalitet i akreditaciju (AKAZ)

Preporuka 5

Agencija za kvalitet i akreditaciju bit će glavni federalni centar za definiranje, mjerenje, praćenje i poboljšanje standarda kliničke prakse i menadžmenta usluga.

5.1

Agencija će definirati opće principe za metode poboljšanja kvaliteta koje su se pokazale odgovarajućim, učinkovitim i koje se mogu finansirati. Ovo treba da obuhvati razvoj suradnje, pojedince, pilot projekte i programe obuke koji će omogućiti sistematsko poboljšanje kvaliteta koji će biti institucionaliziran na kantonalnom i lokalnom nivou.

5.2

Agencija će uvezati, integrirati i koordinirati svoje funkcije s drugim ustanovama i tijelima koji direktno doprinose poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

5.3

Agencija će na federalnom nivou koordinirati prikupljanje, razvoj i usvajanje optimalnih organizacijskih standarda kao vodiča za poboljšanje usluga i kao osnov za vanjsku ocjenu i akreditaciju zdravstvenih ustanova.

5.4

Agencija će na federalnom nivou definirati, standardizirati, validirati i propisivati vodilje na bazi dokaza za učinkovitu i efikasnu kliničku praksu, a na temelju prioriteta i u suradnji s profesionalnim i menadžerskim organizacijama i organizacijama potrošača. Agencija će nakon diseminacije vodilja za kliničku praksu zdravstvenim ustanovama svih nivoa i korisnicima zdravstvene zaštite, pratiti primjenu vodilja i na toj osnovi također ocjenjivati kvalitet.

5.5

Agencija i davaoci usluga razvit će podatke, kao numerička mjerenja kliničkog i organizacijskog izvršenja, koji će rutinski biti dostupni u primarnoj i bolničkoj zaštiti.

5.6

Agencija će omogućiti da informacije o teoriji i praksi standarda, mjerenjima i poboljšanju kvaliteta budu dostupne svima putem izrade kataloga, označavanjem kantonalnih, federalnih i međunarodnih resursa kvaliteta, referentnih centara i publikacija.

5.7

Agencija će davati upute o federalnim prioritetima za poboljšanje kvaliteta s ciljem da raspoloživi resursi, standardi, iskustva i rezultati budu primjenjivi za korisnike zdravstvene zaštite.

5.8

Agencija će raditi s ministarstvima zdravstva i zavodima za zdravstveno osiguranje na izradi konzistentnih kriterija za stimulacije zdravstvenih ustanova na osnovu mjerenja ispunjenja dogovorenih federalnih standarda za procese i ishode u primarnoj i bolničkoj zaštiti.

Uloge i odgovornosti: zavodi za javno zdravstvo

Preporuka 6

Zavod za javno zdravstvo FBiH i kantonalni zavodi za javno zdravstvo surađivat će i razmjenjivati standardizirane podatke s Agencijom za kvalitet i akreditaciju koji se odnose na evaluaciju rada zdravstvenih ustanova i službi u pogledu ostvarivanja plansko-programskih zadataka i evaluaciju zadovoljenja potreba i zahtjeva stanovništva za zdravstvenom zaštitom.

6.1

Zavodi za javno zdravstvo će sa nadležnim zavodima zdravstvenog osiguranja, komorama i drugim organizacijama, raditi na iznalaženju odgovarajućih načina financiranja i valorizacije ukupnog rada zdravstvenih ustanova.

6.2

Zakonom o javnom zdravstvu bliže će se definirati uloge i odgovornosti zavoda za javno zdravstvo u osiguranju i poboljšanju kvaliteta zdravstvene zaštite.

Uloge i odgovornosti: zavodi zdravstvenog osiguranja

Preporuka 7

Zavod zdravstvenog osiguranja i reosiguranja FBiH i kantonalni zavodi zdravstvenog osiguranja podržat će Agenciju za kvalitet i akreditaciju stimulativnim finansiranjem zdravstvenih organizacija u dijelu zadovoljenih organizacijskih i kliničkih standarda kvaliteta i indikatora izvršenja, koji su propisani i realizirani kroz programe zdravstvene zaštite i potvrđeni akreditacijom.

Uspješno ispunjavanje standarda kvaliteta i akreditacijski status treba da budu povezani sa stimulacijama za davaoce usluga što će se postići kroz ugovore sa zavodom za zdravstveno osiguranje i budućim slobodnim izborom kvalitetnijeg davaoca.

7.1

Zavodi zdravstvenog osiguranja prilagodit će sistem finansiranja uvažavajući kriterije kvaliteta i ušteta kao osnovu za ugovaranje sa zdravstvenim ustanovama, odnosno timovima obiteljske medicine.

7.2

Da bi se osigurale stimulacije za poboljšanje kvaliteta, zavodi zdravstvenog osiguranja, zavodi za javno zdravstvo, komore i Agencija za kvalitet i akreditaciju definirat će indikatore kvaliteta zdravstvenih usluga i indikatore izvršenja za sve nivoe zdravstvene zaštite kao osnov za ugovaranje sa zavodima zdravstvenog osiguranja.

7.3

Zavodi zdravstvenog osiguranja i Agencija za kvalitet i akreditaciju surađivat će i razmjenjivati standardizirane podatke iz djelokruga svog rada.

Uloge i odgovornosti: komore iz oblasti zdravstva i profesionalna udruženja

Preporuka 8

Pokrenut će se aktivnosti na donošenju Zakona o komorama u kojem će ovima biti date izvršne zakonske ovlasti u poslovima stručnosti u javnom i privatnom sektoru. Na taj će način komore kao profesionalna tijela dati svoj puni doprinos poboljšanju kvaliteta zdravstvene zaštite.

8.1

Profesionalne komore bit će ovlaštene i zadužene da donose procedure za licenciranje zdravstvenih profesionalaca i potvrđivanje osnovne i specijalističke kompetencije koje su konzistentne između kantona, profesija, komora i škola zdravstvenog usmjerenja.

8.2

Zakonom o komorama definirat će se uloga komora u pogledu profesionalne kontrole, postavljanja i monitoringa standarda kliničkog izvršenja, te razvoja i diseminiranja metoda za poboljšanje kvaliteta. Ove ovlasti i zaduženja, komore i profesionalna udruženja ostvarivat će i kroz Savjetodavno vijeće Agencije za kvalitet i akreditaciju preko svojih predstavnika.

8.3

Obaveze i doprinosi profesionalnih tijela, medicinskog osoblja, sestara i drugog kliničkog osoblja za poboljšanje kvaliteta dogovorit će se na federalnom nivou, i eksplicitno - u cijelom sistemu zdravstvene zaštite.

Uloge i odgovornosti: škole zdravstvenog usmjerenja

Preporuka 9

Obuka iz tehnika poboljšanja kvaliteta za sve zdravstvene profesionalce, zdravstvene suradnike i zdravstvene menadžere, kroz dodiplomsku, postdiplomsku i kontinuiranu edukaciju, priznat će se kao element kliničke kompetencije i bit će sastavni dio edukacije svakog zdravstvenog radnika.

9.1

Imajući na umu da će Agencija za kvalitet i akreditaciju imati važnu ulogu u obuci iz oblasti poboljšanja kvaliteta u zdravstvu, škole zdravstvenog usmjerenja, u suradnji sa nadležnim ministarstvom obrazovanja, redefinirat će sadržaj i obim nastavnih planova i programa u dodiplomskoj i postdiplomskoj nastavi koji se odnose na pitanja zdravstvenog menadžmenta i poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite.

9.2

Škole zdravstvenog usmjerenja treba da pruže stručnu pomoć Agenciji za kvalitet i akreditaciju u oblikovanju plana i programa edukacije i obuke iz oblasti poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite za zdravstvene profesionalce, zdravstvene menadžere i zdravstvene suradnike.

9.3

Komore će isključivo biti nadležne za organiziranje trajne medicinske edukacije. Nastavu - u sklopu trajne medicinske edukacije - koja se odnosi na pitanja zdravstvenog menadžmenta, menadžmenta kvaliteta i rizika, trajnog poboljšanja kvaliteta u zdravstvenim ustanovama i slično, komore će provoditi u suradnji i zajedničkoj organizaciji sa Centrom za zdravstveni menadžment i Agencijom za kvalitet i akreditaciju.

Uloge i odgovornosti: zdravstvene ustanove i menadžment zdravstvenih ustanova

Preporuka 10

Zdravstvene ustanove, neovisno o nivou organizacije i obliku vlasništva, na temelju preporuka Agencije, razvit će viziju, politiku i program za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti s jasnim ciljevima, alociranim resursima i sistemom monitoringa.

Udruženje zdravstvenih menadžera FBiH i Centar za zdravstveni menadžment, u suradnji s Agencijom za kvalitet i akreditaciju, postaviti će standarde, kriterije za izbor i kontrolu rada menadžera zdravstvenih ustanova i eksplicitno definirati konkretnu odgovornost menadžera za poboljšanje kvaliteta i mehanizme za javnu odgovornost na federalnom, kantonalnom i institucionalnom nivou.

10.1

Menadžeri će stvoriti ambijent koji će podržati upravljanje kvalitetom na nivou ustanove, tako što će imenovati iskusno stručno osoblje za koordinaciju upravljanja kvalitetom u cijeloj organizaciji, dok će šefovi odjela biti odgovorni za kvalitet i vodstvo tima na nivou organizacijskih jedinica.

10.2

Menadžerima i osiguravateljima bit će dostupne pravovremene informacije o institucionalnim varijacijama u troškovima i korištenju materijala, te varijacijama u kliničkim intervencijama radi multidisciplinarnе analize odgovarajućeg korištenja resursa.

10.3

Na temelju uputa Agencije, zdravstvene ustanove osigurat će podatke koji će biti rutinski dostupni u primarnoj i bolničkoj zaštiti. Ovi podaci koristit će se kao numeričke mjere kliničkog i organizacijskog izvršenja radi provođenja postupka samoocjene i unutrašnje provjere kvaliteta, odnosno vanjske provjere kvaliteta ako zdravstvena ustanova aplicira za akreditaciju.

10.4

Na temelju uputa Agencije, zdravstvene ustanove razvit će funkcionalan sistem za žalbe koji će korisnicima zdravstvene zaštite omogućiti pravično rješavanje svih problema i spornih pitanja koji nastaju u kontaktu sa zdravstvenom službom.

10.5

Zdravstvene ustanove uspostaviti će dokumentirani mehanizam za identificiranje, dokumentiranje, statističku obradu, analizu, istraživanje i smanjenje pojave nepovoljnih događaja koji su bili uzrokom oštećenja pacijenata, njihovih porodica, posjetioca i osoblja, ili koji su mogli izazvati štete. Takvi podaci koristit će se u svrhu edukacije i obuke zdravstvenih profesionalaca i radi uporedbe različitih zdravstvenih ustanova u svrhu poboljšanja sigurnosti zdravstvene zaštite i pripreme za akreditaciju.

10.6

Prije imenovanja kandidata, odnosno zapošljavanja, zdravstvene ustanove osigurat će dokumentirane i učinkovite procedure, u skladu s federalnim smjernicama, za verifikaciju individualne kompetencije i obuke, i izvršit će pregled i ponovnu ocjenu potreba za kontinuiranim profesionalnim razvojem.

10.7

Zadržavanje osoblja koje je pouzdano i posjeduje vještine od suštinskog je značaja za uspostavljanje odgovarajuće razine radne snage. Čuvanje zdravlja, sigurnosti i dobrobiti osoblja treba da bude eksplicitan cilj poboljšanja kvaliteta.

Uloge i odgovornosti: zdravstveno osoblje

Preporuka 11

Svi zdravstveni radnici obavezni su i dužni aktivno sudjelovati u definiranom programu učinkovite provjere kvaliteta postojeće prakse u odnosu na organizacijske i kliničke standarde koje će propisati Agencija za kvalitet i akreditaciju, i na taj način pokazati menadžmentu koje su poboljšanje i rezultate postigli u svom radu.

11.1

U skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti, sistematično će se implementirati unutrašnja, klinička provjera kvaliteta, da se osigura profesionalna i menadžerska odgovornost i podrži kontinuirani profesionalni razvoj.

11.2

Provjera kvaliteta kliničke prakse bit će komplementarna i integrirana s drugim unutrašnjim mehanizmima, kao što su mjerenje izvršenja, menadžment rizika i održavanje profesionalne obuke i kompetencije.

11.3

Zdravstveni radnici imaju etičku dužnost da se trajno educiraju i obučavaju u okviru svog stručnog naziva. Tome se dodaje i obaveza, odnosno etička dužnost zdravstvenih profesionalaca da se redovito educiraju i obučavaju iz tehnika trajnog poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite, kako bi odgovorili zakonskim obavezama i etičkom kodeksu profesije.

Uloge i odgovornosti: korisnici zdravstvene zaštite i kupci zdravstvenih usluga

Preporuka 12

Polazeći od zakonom zajamčenog prava svih građana na pristup zdravstvenoj zaštiti, za sve građane, kupce zdravstvenih usluga, pacijente i njihove porodice, kreirat će se mogućnosti za aktivno sudjelovanje u ocjenjivanju kvaliteta zdravstvenih usluga na svim nivoima pružanja zdravstvene zaštite, kako bi mogli uticati na davaoce usluga u pravcu poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

12.1

Korisnici zdravstvenih usluga imat će veći pristup jasnim informacijama i mogućnost većeg izbora zdravstvenih usluga.

12.2

Zdravstveni menadžeri, liječnici, medicinske sestre i drugo medicinsko osoblje i javnost široko će diseminirati i koristiti Povelju o pravima pacijenata kao osnov za redovitu i sistematičnu evaluaciju pružanja zdravstvenih usluga.

12.3

Zdravstvene ustanove i Agencija za kvalitet i akreditaciju, kreirat će u okviru svojih operativnih sistema strukture za sudjelovanje i kanale kroz koje će pacijenti i kupci usluga davati svoje prijedloge za poboljšanje kvaliteta.

12.4

Svaka zdravstvena ustanova razvit će učinkovit sistem povratnih informacija za korisnike zdravstvene zaštite i kupce zdravstvenih usluga.

12.5

Predstavnici savjeta potrošačana temelju Zakona o zaštiti potrošača pružat će pomoć Agenciji u definiranju onih standarda i usluga koje javnost očekuje i podržati razvoj i promociju pouzdanih i konzistentnih metoda za mjerenje ovih standarda, što će omogućiti da zdravstvene službe budu transparentnije i dostupnije javnosti.

Metode za poboljšanje kvaliteta: vanjski mehanizmi

Preporuka 13

Agencija će uspostaviti dobrovoljni federalni program akreditacije, zasnovan na općim principima za ocjenu standarda i za akreditaciju akreditora koji su definirani međunarodnim programom ALPHA - *Agenda for Leadership Principles in Healthcare Accreditation* (Program rada za principe vodstva u akreditaciji zdravstvene zaštite).

13.1

Program akreditacije će definirati optimalne standarde za pružanje zdravstvenih usluga koji su konzistentni s minimalnim standardima za licenciranje ustanova zdravstvene zaštite, za priznavanje kliničke obuke i za licenciranje i obnavljanje licence profesionalnog osoblja.

13.2

Uloga zdravstvenih inspektora zakonski će se redefinirati u skladu s novom ulogom Agencije za kvalitet i akreditaciju, posebno u vezi sa pripremama zdravstvenih ustanova za akreditaciju i praćenjem implementacije preporuka koje je dala Agencija.

13.3

Institut za akreditaciju BiH bit će odgovoran za certifikaciju mehaniziranih odjela (na primjer, laboratoriji, sterilizacija, transport). Definirat će se odnos funkcija i struktura između Instituta i Agencije međusobnim priznavanjem ISO certifikacije i akreditacije.

13.4

Agencija za kvalitet i akreditaciju uspostaviti će punu suradnju s istom takvom agencijom u RS.

13.5

Kada se ispune određeni uvjeti, Agencija za kvalitet i akreditaciju aplicirat će za akreditaciju akreditatora koju dodjeljuje ISQua, međunarodno akreditacijsko tijelo koje okuplja većinu nacionalnih akreditacijskih tijela u svijetu.

Resursi za poboljšanje kvaliteta

Preporuka 14

Definirat će se resursi za sprovodivost programa za poboljšanje kvaliteta: osoblje, vrijeme, obuka, podaci, informacije i finansijska podrška uz utvrđivanje cijena usluga po stavkama programa na federalnom, kantonalnom i institucijskom nivou

14.1

Glavni troškovi obuhvatit će osnivanje i rad Agencije, povezivanje podataka o izvršenju, komunikacije i odgovarajuće programe obuke.

14.2

Institucionalni troškovi obuhvatit će: poboljšanje sistema podataka; imenovanje iskusnog stručnog osoblja za koordinaciju; pristup informacijama o standardima; mjerenje i rezultate; obuku; i potrebno vrijeme za sve učesnike za njihovo sudjelovanje u planiranim aktivnostima u cilju poboljšanja kvaliteta i sigurnosti.

Principi implementacije

Preporuka 15

Evaluacija kvaliteta na federalnom, kantonalnom i institucionalnom nivou zahtjeva potpunu implementaciju prethodnih 16 preporuka, ali prije svega zakonsku regulativu, odgovarajuće finansijske resurse, planiranje, infrastrukturu, strateški menadžment, podršku svih učesnika i stalno mjerenje učinkovitosti, prvobitno na pilot osnovi, a potom kao obaveznu i redovnu djelatnost.

15.1

Najveći izazovi u implementaciji poboljšanja kvaliteta nisu tehnički ili ekonomski, već socijalni i organizacijski. U tom svjetlu, naglasak u periodu tranzicije treba dati na teoriju i praksu menadžmenta promjen na svim nivoima zdravstvene zaštite.

15.2

Da bi se otpor sveo na minimum, koji je teško izbjeći kada se pokušava implementirati program za poboljšanje kvaliteta, potrebno je kreirati oprezan i fazni pristup promjeni, te otvoreno i povjerljivo okruženje za promjenu.

15.3

Budući da je korisnik zdravstvene zaštite u centru ove politike, neophodan je socijalni marketing s ciljem informiranja javnosti o naporima koji se ulažu za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta u sistemu zdravstvene zaštite i dobivanja podrške javnosti.

Evaluacija implementacije politike

Preporuka 16

Federalno ministarstvo zdravstva, kantonalna ministarstva zdravstva i Agencija za kvalitet i akreditaciju, kroz definirani mehanizam (svojih organizacijskih jedinica) pratit će i izvještavati o progresu implementacije politike i aktivnostima koje se odnose na kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite. Na taj će se način osigurati da naponi koje čine ministarstva zdravstva u poboljšanju kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite I usluga budu javni.

Istraživanje i razvoj

Preporuka 17

Agencija za kvalitet i akreditaciju promovirat će istraživanje i razvoj kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu Federacije Bosne i Hercegovine zajedno sa Centrom za zdravstveni menadžment, akademskim institucijama i drugim zdravstvenim ustanovama. U tu svrhu razvit će međunarodnu suradnju s evropskim i vanevropskim zemljama na planu razmjene stručnjaka, ideja i informacija.