



AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

standardi za  
**dom  
zdravlja**  
2017

STANDARDI SIGURNOSTI I KVALITETA ZA  
PRIMARNU ZDRAVSTVENU ZAŠTITU



# **STANDARDI ZA DOM ZDRAVLJA**

**VERZIJA 2017.**

## **Standardi sigurnosti i kvaliteta za dom zdravlja Verzija 2017.**

### Urednici :

Prim.dr. Zoran Riđanović, AKAZ,  
Doc.Dr. Ahmed Novo, AKAZ,  
Doc.Dr. Vera Kerleta-Tuzović, doc., AKAZ,  
Mr.ph. Vildana Drljević, AKAZ,  
Dr. Lejla Mačković, Koordinator kvaliteta, JZNU DZ Tuzla,  
Dr.sci.med.prim Enes Šaćić, specijalista epidemiolog , JU Dom zdravlja KS

### Saradnici:

Dr. Senaida-Marina Babić, specijalista obiteljske medicine, DZ Stolac,  
Prim dr med mr ph sci Adnan Bajraktarević specijalista pedijatar, JUDZKS DZ Centar  
Prim.dr Katmerka Cerić, specijalist o/p medicine, DZ Bihać,  
Ljubica Ćuk magistra sestriinstva, koordinator kvalitete u DZ Livno,  
Ivica Ćorić, Ravnatelj DZ Posušje,  
Prim.Mr.sci.dr.med.Melida Hasanagić; Specijalistička ambulanta porodične medicine Vrapčići,Mostar,  
Mr.sci. Dr.Enis Hasanović, specijalista ginekologije i akušerstva, Zavod za zdravstvenu zaštitu žena KS,  
Fahrudin Kevrić, dipl. oec., koordinator kvaliteta i sigurnosti, DZ Čelić,  
Srećko Matić, dr. stom. primarius, DZ Ljubuški  
Spomenka Omanović, diplomirana medicinska sestra, DZ Tuzla,  
Dr.med. Zlatko Šantić, Koordinator kvaliteta u Domu zdravlja, DZ Stolac,  
Dr. Bernardina Šarac, specijalist obiteljske medicine, DZ Tomislavgrad,  
Prim.doc.dr.sc. Amra Zalihić, spec. Obiteljske medicine, DZ Mostar  
Fikret Zuko, MyRight – Empowers people with disabilities  
Jasminka Proho, MyRight – Empowers people with disabilities  
Belma Goralija, MyRight – Empowers people with disabilities  
Nataša Maros, MyRight – Empowers people with disabilities

Izdaje: AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH  
Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo, BiH  
tel.: 387 33 771-870, fax: 387 33 771-870,  
email: akaz@akaz.ba, www.akaz.ba

### **Copyright © 2017 AKAZ**

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo AKAZ-a (Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH). Namijenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati , ali samo u originalnom obliku, bez ikakvih izmjena, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava AKAZ-a, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.

# Predgovor

Verzija 2017. standarda sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja, predstavlja nastavak i doradu prethodno korištenog dokumenta Akreditacijski standardi za dom zdravlja rev. 2012. - u smislu redovne revizije, i ažuriranja. Protok vremena nužno mijenja odnos naspram pojedinih standardiziranih postupaka, vrijednosti i/ili oblika rada, odnosno metodoloških rješenja u pristupu pojedinim problematikama, i aspektima koje se obrađuju ovim tipom mjerno-evaluacijskog alata. Praksa, promjene opštih i pojedinačnih uslova, repozicioniranje strateških odluka, revalorizacija prioriteta i fokalnih težišnih veza, tehnološki napredak i uvođenje novih tehnika, itd., stalni su izazov i poziv stručnom angažmanu na planu izmjene, dorade, dopune i adaptacije pojedinih standarda kako za svaku oblast ljudske djelatnosti, pa tako i za zdravstveni sektor, i njegove pojedine aspekte, strukture, tematske i sistemske cjeline, kao i ustanove, dijelove ustanova i ine organizacione oblike radnih cjelina, gdje je neophodno standardizirati rad, uvjete rada, radno okruženje i, konačno, uslugu te postupak pružanja iste.

Standardi za domove zdravlja - kao specifične oblike radnih, zdravstvenih i javno orijentiranih pružaoca zdravstvene zaštite i zdravstvenih usluga, predstavljaju izuzetno složen korpus u primarnoj zdravstvenoj zaštiti izložen najvišem stepenu frekvencije i interakcije dvaju aktera – zdravstvenih djelatnika, s jedne, i pacijenata – osiguranika, s druge strane. Stoga, priprema i obrada standarda predstavlja stalni kontinuirani napor na planu komunikacije i saobraćaja između prakse i doktrine, kako bi se ishodila aktivna, ažurna i savremena rješenja, u skladu sa realnim potrebama, najboljom praksom i mogućnostima zajednice.

Ova nova verzija standarda razlikuje se od prethodnih sa vrlo važnim i posebnim kriterijima - koji se tiču osoba sa invaliditetom, a koje smo uvrstili u standarde sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja s posebnim razlogom i namjerom. Naime, dio naših sugrađana specifično pristupa zdravstvenoj zaštiti i ima različite pristupne i tretmanske potrebe koje se nužno mora tipizirati i standardizirati kako bi se ispoštovalo, ne samo moralne i etičke principe i zahtjeve, već i zakonske okvire i pozitivne propise koji predviđaju jednakopravnost i jednakost za sve korisnike zdravstvenih usluga.

Nadamo se da je autorima pošlo za rukom da inkorporiraju izmjene - vodeći računa o prethodno narečenom i zadatom modelu rada te da će nova, verzija standarda za domove zdravlja, biti uspješan prijelazni oblik do nove revizije kada se steknu pomenuti uslovi za to.

## Uvod

Standardi sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja – verzija 2017. obuhvataju šest funkcionalnih skupina standarda koji se raščlanjuju na sertifikacijske i akreditacijske kriterije. Ispod svake brojčane oznake pojedinog kriterija se nalazi i oznaka „S“ ili „A“ označavajući na taj način pripadnost sertifikacijskim ili optimalnim kriterijima sigurnosti, odnosno akreditacijskim ili optimalnim kriterijima kvaliteta (Slika 1).

Pristupačnost usluga za pacijente				
Standard	Izjava			Reference
28	Pacijenti mogu dobiti zdravstvene usluge u zdravstvenoj ustanovi u skladu sa svojim potrebama, u odgovarajuće vrijeme i bez nepotrebnog odlaganja.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
28.1 <b>S</b>	Pacijenti mogu zakazati pregled kod jednog od liječnika najkasnije u roku od četiri radna dana.	<i>Zdravstvena ustanova djeluje na principu poštivanja pacijentovog vremena.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27, st. 2, tč. 10</i>
28.2 <b>A</b>	U drugim službama, tamo gdje nije moguće uraditi pregled istog dana. postoje liste	<i>One se redovno prate i analiziraju te se poduzimaju mjere u cilju skraćivanja vremena</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima - Uvid u izračun	

Slika 1.

Kao što se vidi sa slike, ispod naziva poglavlja nalazi se više kolona, od kojih prva označava broj standarda/kriterija, a zatim slijede redom – izjava standarda/kriterija, uputstvo za primjenu odnosno ispunjenje istog, dokazi za ocjenu (samoocjenu i vanjsku ocjenu) te reference - pravni osnov za taj standard/kriterij, uz navedenu legislativu ili neku drugu literaturu koje su pobrojane na kraju dokumenta u Listi referenci.

Šest poglavlja u ovoj verziji standarda se dijeli na slijedeće:

- I dio *Upravljanje i rukovođenje* 14 standarda: 187 sertifikacijski i 141 akreditacijskih kriterija,
- II dio *Upravljanje rizikom*: 7 standarda: 123 sertifikacijska i 32 akreditacijska kriterija,
- III dio *Sistem poboljšanja kvaliteta*: 2 standarda: 43 sertifikacijska i 14 akreditacijskih kriterija,
- IV dio *Fokus na pacijenta*: 9 standarda: 132 sertifikacijska i 46 akreditacijska kriterija,
- V dio *Organizacija i pružanje zdravstvenih usluga*: 13 standarda: 271 sertifikacijski i 46 akreditacijska kriterija i
- VI dio *Tehničke službe*: 5 standarda: 76 sertifikacijskih i 11 akreditacijskih kriterija.

Sumarno se u ovim Standardima nalazi 50 standarda sa 1122 kriterija (832 sertifikacijskih i 290 akreditacijska kriterija).

Bodovni sistem za sertifikaciju je 1-0; 1 = potpuno ispunjen kriterij (P) i 0 = neispunjen kriterij (N).

Bodovni sistem za akreditaciju je 2-1-0, tj. 2 = potpuno ispunjen kriterij (P); 1 = djelomično ispunjen kriterij (D) i 0=neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava „nije primjenljivo“.

Zakonodavac je predvidio da je sertifikacija zdravstvenih ustanova ili uspostava sistema sigurnosnih standarda zakonski obavezna i odnosi se na sigurnost pružanja usluga (sigurne zdravstvene usluge, sigurno radno okruženje te na sigurnost zdravstvenih radnika i saradnika u zdravstvenoj ustanovi) te se zahtijeva od zdravstvene ustanove da ove kriterije ispuni u potpunosti.

Akreditacija predstavlja ocjenu kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga, i da bi zdravstvena ustanova zaslužila akreditacijski status potrebno je da ispuni sertifikacijske kriterije u potpunosti te akreditacijske kriterije u obimu od minimalno 80%.

# Sadržaj

<b>PREDGOVOR</b> .....	<b>5</b>
<b>UVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>PRVI DIO: UPRAVLJANJE I RUKOVOĐENJE</b> .....	<b>13</b>
VRIJEDNOSTI, MISIJA I OČEKIVANJA .....	15
<i>Vrijednosti zdravstvene ustanove</i> .....	15
RUKOVOĐENJE I ODGOVORNOST MENADŽMENTA .....	18
<i>Organizacijska struktura, generalni direktor, menadžment, upravni i nadzorni odbor</i> .....	18
UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA .....	23
<i>Opće uređenje</i> .....	23
<i>Planiranje organizacione jedinice</i> .....	24
<i>Pregled rada organizacione jedinice</i> .....	25
<i>Pružanje jednakih mogućnosti</i> .....	26
<i>Zapošljavanje i odabir novog kadra</i> .....	28
<i>Zapošljavanje – zasnivanje radnog odnosa</i> .....	29
<i>Orijentacija i uvođenje u rad</i> .....	31
<i>Obuka i usavršavanje</i> .....	33
<i>Koordinacija službi i timski rad</i> .....	37
<i>Godišnja ocjena izvedbe / izvršenja osoblja</i> .....	39
<i>Informacije o osoblju</i> .....	42
<i>Liječnička stručnost</i> .....	43
<i>Sestrinstvo</i> .....	44
PLANIRANJE USLUGA I SLUŽBE .....	47
<i>Struktura i odgovornosti menadžmenta</i> .....	47
<i>Timski rad</i> .....	49
<i>Strateško i godišnje planiranje usluga</i> .....	51
<i>Planiranje izvedbe</i> .....	52
<i>Dugoročni sporazumi o pružanju usluga</i> .....	53
<i>Jačanje partnerstva s drugim ustanovama</i> .....	54
POLITIKE I PROCEDURE .....	55
<i>Politike u procedure zdravstvene ustanove</i> .....	55
UPRAVLJANJE IZVEDBOM .....	57
<i>Vrijednosti zdravstvene ustanove</i> .....	57
UPRAVLJANJE KVALITETOM NA NIVOU ZDRAVSTVENE USTANOVE .....	58
<i>Upravljanje kvalitetom i poboljšanje kvaliteta</i> .....	58
<i>Upravljanje rizikom</i> .....	66
KOMUNIKACIJE S OSOBLJEM, PACIJENTIMA I DRUGIM ORGANIZACIJAMA .....	68
<i>Opći dio</i> .....	68
<i>Komunikacije s pacijentima/korisnicima usluga i njegovateljima</i> .....	69
<i>Komunikacije s osobljem</i> .....	70
<i>Komunikacije s drugim organizacijama</i> .....	71
UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA I INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE .....	72
<i>Opći dio</i> .....	72
<i>Sigurnosna politika</i> .....	74
<i>Povjerljivost i čuvanje informacija</i> .....	77
<i>Poboljšanje kvaliteta</i> .....	79
FINANSIJSKI MENADŽMENT .....	80
<i>Finansijski sistemi</i> .....	80
<i>Upravljanje budžetom</i> .....	81
<i>Upravljanje imovinom</i> .....	81
<i>Finansijska revizija</i> .....	82
KUPOVINA I PRODAJA ROBA I USLUGA .....	83
<i>Ugovori</i> .....	83
<i>Kupovina potrošnog materijala</i> .....	84
UPRAVLJANJE NEKRETNINAMA I OPREMOM .....	85



<i>Opći dio</i> .....	85
<i>Proces rada</i> .....	86
<i>Ambijent za pacijente</i> .....	87
<i>Ambijent za osoblje</i> .....	89
<i>Oprema</i> .....	91
PRIGOVORI.....	92
<i>Politika i procedure</i> .....	92
<i>Iskustvo i zadovoljstvo pacijenta (partnerstvo s pacijentima)</i> .....	93
ZADOVOLJSTVO OSOBLJA.....	95
<i>Opći dio</i> .....	95
<i>Mišljenje osoblja o radnim uslovima</i> .....	95
<b>DRUGI DIO: UPRAVLJANJE RIZIKOM</b> .....	<b>97</b>
ELEMENTI SIGURNOSTI.....	99
<i>Nepovoljni događaji</i> .....	99
<i>Postupanje s parnicama i zahtjevima za obeštećenjem</i> .....	100
<i>Planovi za krizne situacije</i> .....	101
PROTUPOŽARNA ZAŠTITA.....	102
<i>Opće odredbe</i> .....	102
<i>Sistemi i oprema za protivpožarnu zaštitu</i> .....	103
<i>Evakuacija</i> .....	104
BEZBJEDNOST.....	105
<i>Opće mjere</i> .....	105
ZDRAVO RADNO MJESTO I ZDRAVLJE NA RADNOM MJESTU.....	107
<i>Opće uređenje</i> .....	107
<i>Služba medicine rada</i> .....	109
HIGIJENA I EPIDEMIOLOGIJA.....	111
<i>Opći dio</i> .....	111
<i>Proces rada: mjere i procedure</i> .....	114
<i>Obuka osoblja</i> .....	115
<i>Zdravstveno prosvjeđivanje</i> .....	116
<i>Mjere kontrole infekcije</i> .....	117
HIV I AIDS – DOBROVOLINO, POVJERLJIVO SAVJETOVANJE I TESTIRANJE (DPST).....	119
<i>Savjetovalište: osoblje i imenovanja</i> .....	119
<i>Proces rada: mjere i procedure</i> .....	121
<i>Prava pacijenata</i> .....	124
<i>Prostorije, oprema i radni ambijent</i> .....	124
<i>Praćenje HIV/AIDS programa i poboljšanje kvaliteta</i> .....	125
TRETMAN SPECIFIČNIH I NESPECIFIČNIH PLUČNIH OBOLJENJA.....	126
<i>Dispanzer: osoblje i imenovanja</i> .....	126
<i>Edukacija</i> .....	127
<i>Politike</i> .....	127
<i>Proces rada: mjere i procedure</i> .....	129
<i>Radno okruženje</i> .....	131
<i>Praćenje realizacije antituberkuloznog programa</i> .....	131
<b>TREĆI DIO: SISTEM POBOLJŠANJA KVALITETA</b> .....	<b>133</b>
ELEMENTI SISTEMA POBOLJŠANJA KVALITETA.....	135
<i>Opći dio</i> .....	135
<i>Implementiranje prakse zasnovane na dokazima</i> .....	137
<i>Programi istraživanja i razvoja u domeni zdravstvenih usluga</i> .....	138
<i>Upravljanje rizikom</i> .....	139
UPRAVLJANJE LIJEKOVIMA.....	141
<i>Finansijski rizici i racionalno propisivanje lijekova</i> .....	141
<b>ČETVRTI DIO: FOKUS NA PACIJENTA</b> .....	<b>147</b>
UPRAVLJANJE PROCESIMA ZAŠTITE.....	149
<i>Djelokrug rada zdravstvene ustanove</i> .....	149
<i>Procesi za podršku pacijentima</i> .....	151

<i>Procesi koji podržavaju zdravstvene profesionalce</i> .....	151
<i>Procesi koji poboljšavaju pružanje usluga</i> .....	152
PRAVA I ODGOVORNOSTI PACIJENATA .....	153
<i>Informiranje i prava pacijenata kroz usluge</i> .....	153
<i>Punovažni pristanak na medicinski tretman</i> .....	157
INFORMACIJE ZA PACIJENTE .....	159
<i>Opće informacije o uslugama koje se pružaju u zdravstvenoj ustanovi</i> .....	159
<i>Kliničke informacije za pacijente/korisnike i njegovatelje</i> .....	159
ODGOVARANJE NA INDIVIDUALNE POTREBE PACIJENTA/KORISNIKA .....	161
<i>Opći dio</i> .....	161
PRISTUPAČNOST USLUGA ZA PACIJENTE .....	162
<i>Opći dio</i> .....	162
DIJAGNOSTIKA I LIJEČENJE .....	163
<i>Procjena pacijenta</i> .....	163
<i>Planiranje tretmana i njege</i> .....	165
<i>Provođenje njege i tretmana</i> .....	166
<i>Partnerstvo s njegovateljima</i> .....	167
UPUĆIVANJE U DRUGE SLUŽBE I MJERE NAKON OTPUSTA .....	168
<i>Izdavanje uputnica</i> .....	168
<i>Bolnički tretman, mjere nakon otpusta pacijenta i uloga primarne zdravstvene zaštite</i> .....	169
<i>Smrt pacijenta</i> .....	170
DIJAGNOSTIČKE SLUŽBE U FUNKCIJI PREGLEDA PACIJENTA .....	171
<i>Opći dio</i> .....	171
<i>Laboratorij</i> .....	173
<i>Ultrazvučna i radiološka dijagnostika</i> .....	178
SISTEMI I SADRŽAJ ZDRAVSTVENE DOKUMENTACIJE .....	182
<i>Zdravstveni kartoni</i> .....	182
<i>Lični podaci pacijenta</i> .....	183
<i>Klinički podaci</i> .....	184
<i>Hirurške/invazivne procedure</i> .....	186
<i>Unos podataka</i> .....	187
<b>PETI DIO: ORGANIZACIJA I PRUŽANJE ZDRAVSTVENIH USLUGA.....</b>	<b>189</b>
PROCJENJIVANJE POTREBA ZA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM .....	191
<i>Opći dio</i> .....	191
<i>Planiranje radi unapređenja zdravlja</i> .....	192
<i>Planovi i programi unapređenja pružanja usluga primarne zdravstvene zaštite u zajednici</i> .....	192
<i>Imunizacija</i> .....	194
KONTINUITET I INTEGRIRANJE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE.....	195
TRETMAN HRONIČNIH OBOLJENJA .....	196
<i>Opći dio</i> .....	196
PEDIJATRIJSKA SLUŽBA .....	199
STOMATOLOŠKA SLUŽBA .....	203
<i>Politike i strategije</i> .....	203
<i>Osoblje stomatološke službe</i> .....	205
<i>Pristup službi i dostupnost službe</i> .....	207
<i>Kontrola infekcije</i> .....	208
<i>Spremnost za hitne situacije</i> .....	210
<i>Radijaciona sigurnost</i> .....	211
<i>Zaštita od žive</i> .....	212
<i>Hemikalije</i> .....	213
<i>Oprema i lijekovi</i> .....	213
<i>Medicinska evidencija i dokumentacija</i> .....	214
<i>Procesi</i> .....	217
<i>Poboljšanje kvaliteta</i> .....	219
DISPANZERI I SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU MAJKE I DJETETA .....	220
<i>Opći dio</i> .....	220
SLUŽBA PORODIČNE/OBITELJSKE MEDICINE.....	229
<i>Porodična/obiteljska medicina</i> .....	229

PALIJATIVNA KUĆNA NJEGA .....	230
<i>Opći dio</i> .....	230
CENTAR/SLUŽBA ZA FIZIKALNU REHABILITACIJU .....	233
<i>Opći dio</i> .....	233
MANJI HIRURŠKI ZAHVATI .....	237
<i>Opći dio</i> .....	237
HITNA SLUŽBA.....	238
<i>Opći dio</i> .....	238
<i>Transport pacijenata</i> .....	241
SPECIJALISTIČKO-KONSULTATIVNA DJELATNOST .....	243
<i>Opći dio</i> .....	243
<i>Osoblje</i> .....	245
<i>Radni procesi</i> .....	247
<i>Radno okruženje: prostori, oprema, materijali</i> .....	249
CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE .....	252
<i>Politike i strategije</i> .....	252
<b>ŠESTI DIO: TEHNIČKE SLUŽBE .....</b>	<b>253</b>
ODJEL ZA ODRŽAVANJE OBJEKTA I SERVIS MEDICINSKE OPREME .....	255
<i>Imenovanja i planiranje</i> .....	255
<i>Proces</i> .....	257
<i>Radni ambijent</i> .....	258
<i>Održavanje</i> .....	260
SLUŽBA PREVOZA I ODRŽAVANJA VOZNOG PARKA.....	261
<i>Imenovanja, osoblje i obuka</i> .....	261
<i>Proces</i> .....	263
<i>Sredstva</i> .....	264
<i>Poboljšanje kvaliteta</i> .....	264
PRAONICA.....	265
<i>Imenovanja, osoblje i obuka</i> .....	265
RECEPCIJA .....	267
<i>Opći dio</i> .....	267
<i>Osoblje – razvoj i obuka</i> .....	268
<i>Proces</i> .....	269
<i>Poboljšanje kvaliteta</i> .....	270
SLUŽBA ZA ODRŽAVANJE ČISTOĆE .....	271
<i>Opći dio</i> .....	271
<i>Osoblje – razvoj i obuka</i> .....	271
PROCES ODRŽAVANJA ČISTOĆE .....	272
<i>Okruženje</i> .....	273
<i>Poboljšanje kvaliteta</i> .....	273
<b>LISTA REFERENCI .....</b>	<b>274</b>
<b>LISTA STRATEGIJA .....</b>	<b>276</b>
<b>LISTA POLITIKA .....</b>	<b>277</b>
<b>LISTA PROCEDURA .....</b>	<b>279</b>



## **PRVI DIO: UPRAVLJANJE I RUKOVOĐENJE**



## Vrijednosti, misija i očekivanja

Standard	Izjava	Reference
<b>1</b>	Zdravstvena ustanova jasno navodi vrijednosti za koje se zalaže, misiju (svoju ulogu i svrhu), uloge vodstva i težnje koje treba ostvariti u skladu s entitetskim i kantonalnim politikama i prioritetima.	Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH 2008  Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10  Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13

## Vrijednosti zdravstvene ustanove

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>1.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima dokument u kojem izražava svoje vrijednosti, misiju i viziju.	<p><i>Uputstvo: Dokument može sadržavati samo misiju ustanove, ali mora biti javan, najbolje na oglasnoj ploči ili web sajtu ustanove. U stvaranju dokumenta učestvuju i predstavnici osnivača i predstavnici pacijenata/korisnika usluga zdravstvene ustanove.</i></p> <p><i>Dokument naglašava:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- okvir za etičke vrijednosti kojima se rukovodi zdravstvena ustanova, naročito u pogledu tretmana pacijenata/korisnika usluga, marketinga i bilo kojeg sukoba interesa,</li> <li>- naglašava opredjeljenost ustanove za koncept obiteljske / porodične medicine,</li> <li>- opredjeljenje za zaštitu u kojoj će pacijent biti u središtu,</li> <li>- zalaganje za promociju zdravlja i prevenciju bolesti i u tu svrhu ostvaruje punu saradnju sa lokalnim i regionalnim ustanovama,</li> <li>- zalaganje za promociju zdravlja i prevenciju bolesti zaposlenih i osigurava zdrava radna mjesta,</li> <li>- zalaganje za trajni profesionalni razvoj zaposlenog osoblja i stvara pretpostavke za stručno usavršavanje,</li> <li>- zalaganje za dobre međuljudske odnose na radnom mjestu i ozbiljno razmatranje svih primjedbi, prigovora i žalbi zaposlenog osoblja u pogledu njihovih prava i statusa,</li> <li>- jasno opredjeljenje ustanove za upravljanje rizikom, sigurnosti i kvalitetom.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> <li>- Intervju sa uposlenima</li> </ul>	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>1.2</b> <b>S</b>	Dokument kojim ustanova izražava svoje vrijednosti, misiju i viziju vidno je izložen i dostupan je pacijentima i javnosti.	<i>Dostupnost dokumentu se omogućava pacijentima u papirnom obliku u čekaonicama zdravstvene ustanove ali i na web-stranici.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
<b>1.3</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova posjeduje statut ustanove.		- Uvid u dokument	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 63</i>
<b>1.4</b> <b>S</b>	Menadžment zdravstvene ustanove pokazuje privrženost pružanju sigurnih i kvalitetnih usluga.	<i>Privrženost se iskazuje kroz:</i> - <i>stručno i finansijsko planiranje i izvještavanje o postignutim rezultatima u oblasti upravljanja kvalitetom i rizikom;</i> - <i>osiguranje odgovarajuće obuke osoblja o kvalitetu i sigurnosti.</i> <i>Privrženost kvalitetu ocjenjuje se na temelju statuta, pravilnika o poboljšanju sigurnosti i kvaliteta te godišnjih izvještaja nadzornog odbora, upravnog odbora, direktora, stručnih tijela, a naročito stalnih komisija koje se formiraju u svrhu podrške upravljanju kvalitetom i rizikom.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Uvid u dokumente	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl. 35, 36, 37</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
<b>1.5</b> <b>A</b>	Menadžment zdravstvene ustanove vodi evidenciju o učešću osoblja u aktivnostima na poboljšanju kvaliteta i sigurnosti.		- Uvid u evidencije - Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
<b>1.6</b> <b>A</b>	Menadžment zdravstvene ustanove promovira, cijeni i podržava uspješan i naporan rad osoblja.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa menadžmentom	<i>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH 2008, cilj 3</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>1.7</b> <b>S</b>	Definirani su ovlaštenja, dužnosti, obaveze i odgovornosti pojedinaca i timova u poboljšanju sigurnosti i kvaliteta koji se redovno ažuriraju i diseminiraju na nivou zdravstvene ustanove.	<i>Dokumenti kojima se to definira su Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, Pravilnik o poboljšanju sigurnosti i kvaliteta te Pravilnik o radu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	
<b>1.8</b> <b>A</b>	Svi akteri obavještavaju se o ostvarenim rezultatima u odnosu na postavljene ciljeve barem jedanput godišnje.	<i>Obavještenja o ostvarenim rezultatima se odnose na prethodno postavljene ciljeve zdravstvene ustanove i rezultate na poboljšanju sigurnosti i kvaliteta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u godišnje planove</li> <li>- Uvid u obavještenja upućena akterima</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH” 46/10, čl. 65, 72, 78, 172</i>

## Rukovođenje i odgovornost menadžmenta

Standard	Izjava	Reference
<b>2</b>	Uspostavljeni su sistemi upravljanja i definirana je struktura menadžmenta koja omogućava zdravstvenim ustanovama da ostvare svoje težnje i ciljeve.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10 Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13 Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09 Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinatore kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, AKAZ, 2016

### Organizacijska struktura, generalni direktor, menadžment, upravni i nadzorni odbor

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana organizacijska struktura zdravstvene ustanove odnosno interni akt o unutarnjem uređenju i sistematizaciji poslova.	<i>U internom aktu o organizacijskoj strukturi specificirane su linije odgovornosti i uloge. Kada dođe do promjene u organizacijskoj strukturi, u organigramu se naprave izmjene.</i>	- Uvid u dokument	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 118</i>
<b>2.2</b> <b>S</b>	Organizacijska struktura zdravstvene ustanove je stavljena na uvid svim članovima osoblja i pripadajućim službama		- Intervju sa menadžmentom - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 55</i>
<b>2.3</b> <b>S</b>	Uloge, dužnosti i odgovornosti svih organizacijskih struktura su dokumentirane u internim aktima ustanove.	<i>U više funkcije organizacijske strukture spadaju funkcije: generalnog direktora, članova menadžmenta, odnosno kolegija direktora i šefova organizacionih jedinica te upravnog odbora i nadzornog odbora.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65, 68, 72 Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 55, 118</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.4</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za izbor i imenovanje direktora zdravstvene ustanove.	<i>Procedura je u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o radu i drugim normativnim aktima koji reguliraju ovu materiju.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 66</i>  <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>2.5</b> <b>S</b>	Direktor zdravstvene ustanove posjeduje kvalifikacije za menadžera ili je uključen u edukaciju čiji će rezultat biti takve kvalifikacije.	<i>Npr. uključenost u Program Kontinuirane profesionalne edukacije iz zdravstvenog menadžmenta.</i>	- Uvid u dokumentaciju o kvalifikaciji ili o edukaciji	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 66, st. 6.</i>  <i>Pravilnik o kontinuiranoj profesionalnoj edukaciji iz zdravstvenog menadžmenta, „SN FBiH“ 88/11</i>
<b>2.6</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima imenovanu i formiranu Komisiju za kvalitet i koordinatora.	<i>Imenovanje je odgovornost direktora zdravstvene ustanove.</i>  <i>Prema AKAZ-ovom Pravilniku, coordinator je dužan posjedovati certifikat o odslušanom Osnovno program te učestvovati na Posebnom godišnjem programu.</i>  <i>Interni akti definišu odgovornosti, obaveze, ovlaštenja i koordinaciju Komisije i eventualno službe/odjela za kvalitet.</i>	- Uvid u odluku o imenovanju - Uvid u potvrdu o edukaciji za koordinatora	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9 i 10</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 80</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>  <i>Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinatore kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, AKAZ, 2016</i>
<b>2.7</b> <b>S</b>	Izbor i imenovanje drugog i trećeg nivoa menadžmenta je provedeno u skladu sa statutom ustanove i drugim normativnim aktima.	<i>Imenovanje je odgovornost direktora zdravstvene ustanove.</i>	- Uvid u odluku o imenovanju	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 64, 66, 71, 73</i>
<b>2.8</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ispunjava zakonske obaveze u vezi sa realizacijom programa, planova i odluka upravnog odbora i pružanjem zdravstvene zaštite.	<i>Ispunjavanje svih zakonskih obaveza je odgovornost direktora i ostalih članova menadžmenta zdravstvene ustanove.</i>	- Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.9</b> <b>S</b>	Postoji naimenovano rukovodstvo (menadžment) s dodijeljenim odgovornostima za sve aspekte zdravstvene ustanove.	<i>Imenovani menadžeri odgovorni su za formuliranje misije, vizije, strateških i operativnih planova i politika zdravstvene ustanove.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u odluku o imenovanju</li> <li>- Uvid u interni akt sa organizacijskom strukturom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 64, 66, 71, 73</i>
<b>2.10</b> <b>A</b>	Imenovani menadžeri imaju bazičnu edukaciju iz poboljšanja sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga.	<i>Bazična edukacija se utvrđuje potvrdama koje izdaje AKAZ nakon uspješno okončane edukacije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u potvrde o edukaciji</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
<b>2.11</b> <b>A</b>	Menadžment zdravstvene ustanove redovno se sastaje, a o tome svjedoče zapisnici sa sastanaka.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	
<b>2.12</b> <b>A</b>	Izbor i imenovanje članova upravnog odbora je u skladu s zakonskim propisima iz oblasti zdravstva i rada javnih ustanova.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 64 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.13</b> <b>S</b>	Upravni odbor donosi program i plan rada za period u kojem je imenovan.	<p><i>U program rada UO su, između ostalog, uključeni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>razmatranje aktivnosti svih organizacionih jedinica zdravstvene ustanove na unapređenju kvaliteta zdravstvenih usluga i o tome izvještava nadležne organe (osnivača i nadležno ministarstvo) te menadžment zdravstvene ustanove o zaključcima i planiranim aktivnostima na poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga,</i></li> <li>- <i>održavanje redovnih javnih sastanaka, te da se na sastanku vodi zapisnik,</i></li> <li>- <i>Informiranje osoblja o ključnim pitanjima koja su rezultat sastanaka.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan i program rada</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka upravnog odbora</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65</i>
<b>2.14</b> <b>S</b>	Upravni odbor usvaja strateški plan razvoja zdravstvene ustanove te operativne planove razvoja zdravstvene ustanove za jednogodišnji period.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65</i>
<b>2.15</b> <b>A</b>	Upravni odbor odobrava i nadzire izvedbu u zdravstvenoj ustanovi u odnosu na godišnji plan usluga.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65</i>
<b>2.16</b> <b>S</b>	Upravni odbor odobrava i nadzire izvedbu u zdravstvenoj ustanovi u odnosu na strategiju upravljanja kvalitetom i rizikom te kroz akcioni plan osiguranja kvaliteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
<b>2.17</b> <b>A</b>	Postoji dokumentirani sistem praćenja rada upravnog odbora i menadžmenta zdravstvene ustanove te izvještavanja o radu osnivaču.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u izvještaje zadnje dvije godine</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 41, 65, 72</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.18</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima imenovano stručno vijeće koje obavlja svoje zadatke u skladu sa propisima.	<i>Stručno vijeće je savjetodavni organ direktoru, a članove na prijedlog šefova organizacionih jedinica imenuje direktor.</i>	- Uvid u imenovanje	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 73, 74</i>
<b>2.19</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima kodeks ponašanja koji se odnosi na sve zaposlene.	<i>Svi zaposleni su upućeni u sadržaj Kodeksa ponašanja i pridržavaju ga se.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem o pridržavanju	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 10</i>
<b>2.20</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o prihvatanju/odbijanju poklona koja daje uputstvo osoblju šta se može, a šta ne može prihvatiti kao poklon, kao i procedura za prijavljivanje poklona	<i>Članovi tima ne prihvataju neprikladne poklone, usluge ili gostoljubivost pacijenata, farmaceutske industrije ili drugih koji bi mogli utjecati ili bi se mogli protumačiti kao traženje utjecaja na politiku, ponašanje ili protekciju tima. Članovi tima slijede etički kodeks struke prema načelima dobre prakse i suzdržavaju se od primanja poklona koji bi se mogli protumačiti kao korupcija.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>2.21</b> <b>A</b>	Postoji spisak poklona koje je primilo medicinsko i nemedicinsko osoblje i gostoprimstva koje im je ukazano.		- Uvid u spisak - Intervju sa osobljem	
<b>2.22</b> <b>S</b>	Internu reviziju provodi jedinica za internu reviziju u zdravstvenoj ustanovi ili nadležno ministarstvo finansija ako pravno lice ne ispunjava uslove za osnivanje jedinice.		- Uvid u izvještaj interne revizije	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl.51, 52, 53</i>
<b>2.23</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura koja omogućava osoblju da izrazi svoju zabrinutost zbog loše uprave, kršenja kodeksa ponašanja i odgovornosti ili zabrinutosti etičke prirode.		- Uvid u politiku i proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

## Upravljanje ljudskim resursima

Standard	Izjava	Reference		
<b>3</b>	Postoje strategija i politika i procedure koje se odnose na osoblje, a koje omogućavaju zdravstvenoj ustanovi da dostigne svoje ciljeve i koje promoviraju etički pristup upravljanju osobljem.	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13</p> <p>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06</p> <p>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.</p> <p>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“, br. 59/09, 66/16</p>		
Opće uređenje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana strategija ljudskih resursa koja je u skladu sa legislativom, uvezana s poslovnim planom zdravstvene ustanove i tako oblikovana da omogućuje optimalne radne uslove.	<i>Strategija o ljudskim resursima je u skladu s planom ministarstva zdravstva i implementacijskim programom ministarstva zdravstva te je u skladu s potrebama za planiranje radne snage u zdravstvenoj ustanovi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u strategiju</li> <li>- Uvid u poslovni plan</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 14, 17, 74</p> <p>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.: 2.1, dodatak 2</p>
<b>3.2</b> <b>S</b>	Uspostavljeni su planovi za dostizanje standarda o unapređenju uvjeta rada na radnom mjestu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> </ul>	<p>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.: 2.2</p>
<b>3.3</b> <b>S</b>	Uspostavljeni su sistemi za pregled izvedbe osoblja naspram standarda o unapređenju uvjeta rada na radnom mjestu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.: cilj 3, 5</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 192, 193</p>

Planiranje organizacione jedinice				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.4 S	Postoji plan rada organizacione jedinice, napisan za svaku finansijsku godinu i u skladu s poslovnim planom zdravstvene ustanove.	<p><i>Plan organizacione jedinice sadrži</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>pregled dosadašnjeg rada organizacione jedinice i uključuje sve planove za razvoj,</i></li> <li>- <i>mjerljive ciljeve koji su usklađeni s ciljevima zdravstvene ustanove (npr. promjene načina pružanja usluga, nove usluge koje će se pružati, rekonstrukciju nekretnina i kupovinu nove opreme),</i></li> <li>- <i>plan obuke i razvoja u skladu s potrebama osoblja,</i></li> <li>- <i>dokumentirane ciljeve poboljšanja kvaliteta (npr. poboljšanje okruženja za pacijente ili osoblje, procese restrukturiranja procesa rada, kako bi bili efikasniji i učinkovitiji i poboljšanje korištenja resursa).</i></li> </ul>	- Uvid u dokumente	<p><i>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.: cilj 1</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 192, 193</i></p>
3.5 A	Sve osoblje u organizacionoj jedinici ima mogućnost da bude uključeno u izradu plana rada.	<i>Osoblje se može uključiti tako što će im se dostaviti nacrt dokumenta, zatim kroz diskusije na sastancima tima ili organizacione jedinice, gdje se ciljevi organizacione jedinice postavljaju na osnovu procesa individualnog pregleda izvršenja.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Intervju sa osobljem	
3.6 S	Povratne informacije i primjedbe od strane pacijenata/korisnika i drugih aktera koriste se kao informacije za izradu plana organizacione jedinice.	<i>U plan organizacione jedinice mogu se uključiti druge organizacione jedinice i korisnici usluga. Povratne informacije i komentari mogu se prikupljati iz prijedloga, upitnika o općem zadovoljstvu pacijenata i sažetaka primjedbi, kao i specifičnih konsultacija o razvoju organizacione jedinice.</i>	- Uvid u analizu anketa i upitnika - Intervju sa menadžmentom	



Pregled rada organizacione jedinice				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.7 S	Vrši se praćenje napretka u odnosu na ciljeve definirane planom.	<i>Trebalo bi da postoji proces kojim će se vršiti ocjena napretka, te slati izvještaji osoblju u organizacionoj jedinici o postignutom napretku. Izvještaj može biti u pisanoj formi ili se može usmeno prezentirati na sastanku osoblja. Ukoliko se o napretku izvještava usmeno, u zapisnik sa sastanka bi trebalo uključiti sažetak o napretku. Izvještaji o napretku svake organizacione jedinice bi trebalo da se dostavljaju menadžmentu, tako da se mogu prikupljati izvještaji iz cijele zdravstvene ustanove na jednom mjestu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 192, 193</i>
3.8 A	Organizaciona jedinica daje svoj doprinos izradi publikacija, kao što su bilteni, brošure i godišnji izvještaj.	<i>To se odnosi, naprimjer, na informacije o uslugama koje se pružaju, o broju osoba koje su koristile usluge organizacione jedinice, uspjehe organizacione jedinice, uspjehe pojedinačnog osoblja, te informacije o žalbama i načinu na koji su razriješene, na ciljeve za narednih 12 mjeseci i rezultate praćenja, evaluiranja i provjere kvaliteta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u promotivni materijal</li> <li>- Uvid u godišnji izvještaj</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 65</i>

Pružanje jednakih mogućnosti				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.9 S	Postoji datirana, dokumentirana politika o pružanju jednakih šansi, kao i o nediskriminaciji s kojom su upoznati svi zaposleni i svi akteri u zdravstvu.		- Uvid u politiku	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 19 Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 10 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 2, 53 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 2. Zakon o zabrani diskriminacije, „Sg BiH“, br. 59/09, 66/16 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9
3.10 S	Jednake mogućnosti se pružaju svim akterima.	<i>Akteri su, naprimjer, osoblje, pacijenti/korisnici i njegovatelji i pripadajuće službe.</i>	- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 19</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 10</i>
3.11 S	Provodi se prikupljanje i analiza podataka te se prati pružanje jednakih šansi.	<i>Prikupljanje podataka se radi jednom godišnje metodom anketiranja pacijenata i osoblja po pitanju nediskriminacije i pružanju jednakih šansi.</i>	- Uvid u prazne i popunjene anketne listiće od prethodne ankete - Uvid u analizu ankete	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 19</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 10</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 2, 53</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 2.</i>
3.12 S	Poduzimaju se aktivnosti na temelju nalaza iz prikupljenih podataka i nalaza praćenja.		- Uvid u izvještaj menadžmentu o rezultatima i potrebnim mjerama - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 19</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 10</i>
3.13 S	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura upravljanja i smanjenja nivoa nasilja, nesretnih slučajeva na poslu i spriječenosti za rad.		- Uvid u politiku - Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.14 S	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura koja se odnosi na uznemiravanje osoblja od strane ostalih članova osoblja i/ili pacijenata/korisnika.	<i>Politika može uključivati, naprimjer, pravo osoblja da od strane kolega i pacijenata/korisnika uvijek budu tretirani uljudno, dostojanstveno, nepristrasno i s poštovanjem, kao i pravo na to da se nasilničko ponašanje i/ili zloupotreba položaja tretira kao ozbiljno narušavanje kodeksa ponašanja, te da kao takvi podliježu disciplinskoj mjeri.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Uvid u proceduru intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 52</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p>
3.15 S	Slučajevi diskriminacije i mobbing-a na radnom mjestu se prate i dokumentiraju.	<i>Slučajevi diskriminacije i mobbing-a na radnom mjestu uključuju uznemiravanje osoblja kao i uznemiravanje po bilo kojoj drugoj osnovi.</i>  <i>Ustanova ima obrazac za prijavu takvih slučajeva.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u obrazac za prijavu</li> <li>- Uvid u podnesene prijave</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 13</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 2, 53</i></p> <p><i>Zakon o sestinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 2.</i></p>
3.16 A	Provode se politike i procedure harmoniziranja zahtjeva radnog mjesta i porodičnih i drugih potreba zaposlenog.	<i>Politike i procedure mogu uključivati, naprimjer: postojanje objekata za brigu o djeci, klubova u toku školskih raspusta, produženo odsustvo u slučaju porodičnih problema, fleksibilan rad u smjenama, godišnje ugovore na osnovu broja sati, rad u određenim vremenskim periodima, podjelu posla, odsustvo oca s posla i odsustvo u slučaju usvojenja.</i>  <i>Organizacija bi trebalo da se prije implementiranja posavjetuje o tome koje vrste politike osoblje najviše cijeni.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 19</i></p> <p><i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 9, 53, 59, 60, 62, 63, 65, 66, 69, 77</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p>

<b>Zapošljavanje i odabir novog kadra</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>3.17</b> <b>A</b>	Prije angažiranja novog osoblja provodi se analiza broja zaposlenih u odnosu na obim posla s ciljem popunjavanja upražnjenih radnih mjesta kvalificiranom radnom snagom.	<i>Analiza se vrši u skladu sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.</i>	- Uvid u dokumentaciju	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 118</i>
<b>3.18</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure odabira i zapošljavanja novog kadra.	<i>Takva procedura uključuje, naprimjer, detalje o vodičima za objavljivanje konkursa, opis posla/radnih obaveza i slično, opis profila tražene osobe, kriteriji za odabir, dobivanje preporuka, sistematski pregled i izdavanje dokumenta o zaposlenju. Isto bi trebalo da se odnosi i na angažiranje i odabir volontera. Prije zapošljavanja vrši se provjera kojom se potvrđuju kvalifikacije i iskustvo osobe, kao i provjera ličnih preporuka od prijašnjih poslodavaca ili obrazovnih institucija.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 29</i>
<b>3.19</b> <b>A</b>	Procedure zapošljavanja osoblja su u skladu s politikom pružanja jednakih mogućnosti.	<i>Pri zapošljavanju ne postoji diskriminacija kandidata po bilo kojem osnovu te se svim prijavljenim daju jednake šanse i mogućnosti.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 8, 9</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>3.20</b> <b>A</b>	Postoji evidencija koja pokazuje da su svi kandidati ocijenjeni u odnosu na dokument o specifikaciji profila osobe za određeno radno mjesto.	<i>Odluke u vezi s odabirom se prate da bi se osiguralo da ne postoji nikakva pristrasnost.</i>	- Uvid u evidenciju zapošljavanja	
<b>3.21</b> <b>A</b>	Po prestanku zaposlenja osoba popunjava upitnik ili se intervjuira u slučaju napuštanja radnog mjesta.	<i>Informacije koje se prikupe u toku intervjuiranja/popunjavanja upitnika u slučaju napuštanja radnog mjesta služe za identificiranje problema i potreba za obukom i razvojem.</i>	- Uvid u popunjenje upitnike - Uvid u analizu razloga za napuštanje posla	

<b>Zapošljavanje – zasnivanje radnog odnosa</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>3.22</b> <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi postoji opći akt, odnosno dokument koji utvrđuje kvalifikaciju, iskustvo i vještine koje treba da ispuni svaka osoba (kandidat) koji se zapošljava i kriterije za izbor.	<i>Za svako radno mjesto utvrđuje se broj izvršilaca, stručna sprema, radno iskustvo u struci, stručno ili naučno zvanje i posebni uslovi. Uobičajeno se to regulira nekim internim aktom (pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta ili pravilnikom o radu).</i>	- Uvid u dokument	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 29, 118</i>
<b>3.23</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova određuje zakonom predviđena radna mjesta sa posebnim uslovima te radna mjesta sa posebnim uslovima na osnovu nalaza Zavoda zaštite na radu ili druge nadležne institucije.	<i>Zdravstvena ustanova može tražiti vještačenje instituta da na osnovu npr. infekcija i sl. skрати dio radnog vremena.</i>	- Uvid u Pravilnik o radu	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 55 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 15</i>
<b>3.24</b> <b>S</b>	Svi zaposlenici sklapaju s poslodavcem ugovor o radu.		- Uvid u dosjee uposlenih - Uvid u potpisane ugovore - Intervju sa osobljem - Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 4, 5, 6, 24</i>
<b>3.25</b> <b>A</b>	Evidentira se ocjena kandidata pri zapošljavanju u odnosu na utvrđenu kvalifikaciju, iskustvo i vještine.	<i>Prije zapošljavanja se vrši provjera kvalifikacije, iskustva i vještina kandidata, kao i ličnih preporuka ranijih poslodavaca i obrazovnih institucija. Ovi dokumenti kao i ocjena pri zapošljavanju ostaju u dosjeu uposlenika.</i>	- Uvid u dosjee novouposlenih	
<b>3.26</b> <b>S</b>	Svi zaposlenici imaju pristup pisanom dokumentu o radnim zadacima i uvjetima službe.	<i>Ove informacije se mogu naći u internim aktima zdravstvene ustanove, kao što su Pravilnik o radu, Ugovor o radu, organizacijska struktura ustanove i sistematizacija radnih mjesta.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 7, 24</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.27</b> <b>A</b>	Zaposlenici se konsultuju u slučaju bilo kakve izmjene radnih zadataka i uslova zaposlenja.	<i>U toj situaciji izmjene radnih zadataka i uslova zaposlenja, zaposlenicima se nudi novi ugovor o radu.</i>	- Uvid u izmjenjene ugovore	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 107</i>
<b>3.28</b> <b>A</b>	Opisi poslova uključuju odgovornosti izvršioca prema kontinuiranom vlastitom usavršavanju.		- Uvid u dokument opisa poslova	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 31, st. 3</i>
<b>3.29</b> <b>S</b>	Svi podaci o osoblju su u skladu s trenutnim zakonima o zaštiti podataka.	<i>Zaposlenici se obavještavaju o svojim pravima na pristup ličnim informacijama.</i>	- Intervju s osobljem	<i>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 4, 5, 11, 16</i>
<b>3.30</b> <b>A</b>	Svi zaposlenici se informiraju o njihovim pravima da pristupe informacijama koje ih opisuju i koje se drže u njihovom personalnom dosijeu.	<i>Postoji Procedura za uvid osoblja u personalne dosjee koja je napisana/revidirana u posljednje tri godine i osoblje je upoznato sa njom.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 22</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 43, st. 3</i>

Orijentacija i uvođenje u rad				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.31 S	Postoji priručnik uvođenja u rad za osoblje koje se prima u službu.	<i>Priručnik može biti u pisanoj ili elektronskoj formi i postavljen na organizacijskom intranetu. Svi članovi osoblja trebalo bi da budu upoznati s najnovijim priručnikom.</i>	- Uvid u priručnik uvođenja u rad	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 31, st. 2</i>
3.32 S	Sve novo osoblje, novozaposleni radnici na određeno i neodređeno vrijeme, završava program uvođenja u službu u određenom vremenskom periodu.	<i>Program uvođenja u službu uključuje protivpožarnu zaštitu, zdravlje i sigurnost, povjerljivost informacija o pacijentima/korisnicima, izvještavanje o nesretnim slučajevima i nepovoljnim događajima, bezbjednost, kontrolu infekcije, zdravlje osoblja, uređenje u vezi s plaćama i pregled izvedbe. Svaka zdravstvena ustanova definira vlastiti priručnik za osoblje – formu i sadržaj.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u Program uvođenja u službu	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 31, st. 2 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 35.</i>
3.33 S	Na nivou zdravstvene ustanove vodi se zbirna i pojedinačna evidencija o prisustvu programu orijentacije i uvođenja u službu.	<i>Aktivnosti orijentacije su usmjerene na upoznavanje zaposlenog sa svim stvarima od značaja u zdravstvenoj ustanovi i počinju od momenta prvog radnog dana. Novozaposlenima se pruža inicijalna obuka na poslu i ocjenjuje njihova sposobnost da preuzmu neposredne odgovornosti. Evidencija o usavršavanju se vodi i u ličnom dosjeu uposlenika.</i>	- Uvid u evidencije - Uvid u personalne dosjee	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 35. Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 31</i>
3.34 S	Postoji pisana procedura uvođenja u posao novog radnika.	<i>Procedura definiše program uvođenja u službu (uključujući i vremenski period), upoznavanje sa strukturama, službama, procedurama, mentorstvo, ocjenu kandidata i ocjenu mentora. Ocjena mentora ulaže se u personalni dosije. Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9 Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 31</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.35 S	Imenovana je osoba/mentor za svakog novog radnika, koji se prima u službu.	<p><i>Mentor je zadužen za pravljenje i revidiranje programa uz konsultacije sa menadžmentom te za organizaciju i sprovođenje istog.</i></p> <p><i>Mentor upoznaje radnika sa specifičnim zadacima posla, procedurama i sprema ga za samostalni rad. On određuje edukativne potrebe radnika, praćenje praktičnog rada, procjenjuje napredak i daje ocjenu kompetentnosti za samostalni rad, odnosno preporuke što bi još trebao savladati.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa osobama koje su bile mentori</li> </ul>	
3.36 S	Uvođenje u rad također podrazumijeva odgovarajuće mentorstvo zaduženog zdravstvenog profesionalca za novu osobu, stručni nadzor i svu potrebnu obuku i podršku.	<p><i>Na nivou zdravstvene ustanove postoji Evaluacioni obrazac koji popunjava i potpisuje mentor zadužen za uvođenje novozaposlenog u rad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u prazne i popunjene Evaluacione obrasce</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti („SN FBiH“, broj 46/10), čl. 142., st. 2.</i></p>



Obuka i usavršavanje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.37 <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi i pripadajućim službama postoje datirani i dokumentirani godišnji planovi obuke i usavršavanja kadrova.	<p><i>Planovi obuke i usavršavanja uključuju, potrebe za obukom i usavršavanjem u zdravstvenoj ustanovi, koje su u vezi s ciljevima službe i ustanove te prate državne i lokalne prioritete:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Plan razvoja i usavršavanja kadrova (specijalizacije, subspecijalizacije, kongresi, seminari i sl.),</i></li> <li><i>Plan kontinuirane medicinske edukacije</i></li> <li><i>Plan obuka prema standardima za domove zdravlja:</i></li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obuka iz upravljanja kvalitetom,</li> <li>- Obuka iz osnovnih tehnika reanimacije za osoblje u kontaktu sa pacijentom,</li> <li>- Obuka iz komunikacijskih vještina uključujući komunikaciju sa osobama s invaliditetom,</li> <li>- Obuka iz oblasti kontrole infekcija uključujući i radnice na održavanju čistoće te vozače sanitetskih vozila,</li> <li>- Obuka o zdravlju i sigurnosti,</li> <li>- Obuka iz protupožarne zaštite,</li> <li>- Obuka osoblja za nošenje pacijenata, rukovanje opremom ili težim predmetima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u godišnji plan obuke i usavršavanja</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 74, 141, st. 3</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27, 28</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25</i></p>
3.38 <b>A</b>	Plan obuke i usavršavanja kadrova se ocjenjuje i revidira barem jednom godišnje.	<i>Svaka obuka ima odobrenje menadžmenta da bi bila validna. Ovim se podrazumijeva da je menadžment saglasan sa planom i programom obuke, sadržajem te osobom koja će vršiti educiranje zdravstvenih profesionalaca i saradnika kao i osobom koja je Nosilac programa (ovo može biti i jedna osoba).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dvije zadnje verzije plana</li> <li>- Intervju sa Nosiocem programa</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<p><i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 10, st. 1, tč. 3, čl. 25, 31</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 141, st. 3</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.39</b> <b>A</b>	Plan obuke i razvoja kadrova temelji se na stalnoj ocjeni svakog zaposlenika, u pogledu ponašanja u praksi, održavanja i poboljšanja znanja, stavova i vještina, a u odnosu na njihove radne odgovornosti.	<i>Plan obuke i razvoja kadrova uključen je u poslovni plan zdravstvene ustanove i pregleda se na tri nivoa:</i> - individualnom, - na nivou organizacione jedinice i - na nivou zdravstvene ustanove.	- Uvid u godišnji plan obuke i usavršavanja	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 10, st. 1, tč. 3, čl. 25, 31</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 141, st. 3</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27, 28</i>
<b>3.40</b> <b>A</b>	Plan obuke i razvoja kadrova uključuje utvrđivanje resursa za obuku i usavršavanje	<i>Resursi se odnose na novac, objekte, opremu, ekspertizu, ljude i vrijeme. Zdravstvena ustanova može imati budžet za obuku i razvoj centralno ili se budžet planira na nižem nivou.</i>	- Uvid u godišnji plan obuke i usavršavanja - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o radu, „SN FBiH” 62/15, čl. 10, st. 1, tč. 3, čl. 25, 31</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 141, st. 3</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27, 28</i>
<b>3.41</b> <b>A</b>	Aktivnosti na obuci i usavršavanju se ocjenjuju naspram njihovog doprinosa dostizanju ciljeva zdravstvene ustanove.	<i>Adekvatnost programa se procjenjuje svake dvije godine.</i>	- Uvid u zadnju procjenu adekvatnosti programa - Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o radu, „SN FBiH” 62/15, čl. 10, st. 1, tč. 3, čl. 25, 31</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 141</i>
<b>3.42</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova osigurava da svaka pripadajuća služba ima plan profesionalnog usavršavanja vlastite prakse te da svaka služba ima planove obuke i usavršavanja za sve članove osoblja.	<i>Plan profesionalnog usavršavanja vlastite prakse:</i> - odražava ulogu pojedinca unutar zdravstvene ustanove/organizacione jedinice, - odražava individualne potrebe, - promovira kontinuirani profesionalni razvoj, - ističe potrebu za cjeloživotnim učenjem, - je u vezi sa strategijama profesionalnih i sindikalnih udruženja, - uključuju godišnji pregled izvedbe.	- Uvid u godišnji plan obuke i usavršavanja vlastite prakse pojedinačnih službi - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o radu, „SN FBiH” 62/15, čl. 10, st. 1, tč. 3, čl. 25, 31</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 141</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu „SN FBiH”, 43/13, čl. 27, 28, 35.</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25, 26</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.43 S	Uređen je raspored osoblja kako bi se osiguralo da postoji zamjena za osobu koja će pohađati obuku.	<i>Vrijeme obuke se mora unaprijed dogovoriti da se na vrijeme obezbijedi zamjena. Organizacija bi trebalo da se usaglasi u vezi s obavještanjem, npr. tri sedmice ili mjesec dana prije termina obuke.</i>	- Uvid u raspored naredne obuke osoblja	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 10, st. 1, tč. 3, čl. 25, 31 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 141</i>
3.44 S	Imenovana je osoba koja je Nosilac programa/odgovorna osoba obuke i usavršavanja.	<i>Odgovorna osoba je zadužena za pravljenje i revidiranje programa uz konsultacije sa menadžmentom te za organizaciju i sprovođenje istog. Nosilac može biti ista osoba koja je Nosilac i programa orijentacije i uvođenja u službu.</i>	- Uvid u imenovanje - Intervju sa Nosiocem programa	
3.45 S	Svi članovi osoblja koji su u direktnom kontaktu s pacijentima/korisnicima prolaze obuku/obnovu obuke iz osnovnih tehnika reanimacije i o tome postoji evidencija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Uvid u evidenciju sa zadnje 2 obuke - Intervju sa osobljem - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 16</i>
3.46 S	Osoblje uključeno u nošenje pacijenata/korisnika i premještanje i rukovanje opremom ili nekim težim teretom prolazi obuku, i o tome postoji evidencija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Uvid u evidenciju sa zadnje dvije obuke - Intervju sa osobljem - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 16</i>
3.47 S	Svi članovi osoblja prolaze obuku o protivpožarnoj zaštiti i o tome se vodi evidencija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija. Osoblje prolazi i obuku o, naprimjer, uzbuni u slučaju požara, rukovanju protivpožarnom opremom, upoznavanje sa sredstvima za gašenje i o tehnikama evakuacije.</i>	- Uvid u evidenciju sa zadnje 2 obuke - Intervju sa osobljem - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 16 Zakon o zaštiti od požara i vatrogastvu, “SN FBiH” 65/03, Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara, “SN FBiH” 39/03, 22/06 i 43/10</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.48</b> <b>S</b>	Svi članovi osoblja prolaze obuku o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu i o tome postoji evidencija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju sa zadnje 2 obuke</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 16</i>
<b>3.49</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova saraduje sa obrazovnim ustanovama na omogućavanju obavljanja stručne prakse osobama medicinske profesije.	<i>Medicinska profesija obuhvata SSS i VSS medicinskog, stomatološkog i farmaceutskog usmjerenja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 110</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 26</i>
<b>3.50</b> <b>A</b>	Postoji pismeni sporazum između zdravstvene ustanove i obrazovne ustanove čijim učenicima/studentima se omogućava nastava i obavljanje stručne prakse.	<i>Ovaj sporazum detaljno navodi odgovornosti u vezi s nastavom/obukom, podučavanjem, nadgledanjem i ocjenjivanjem.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sporazum</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 110</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 26</i>

Koordinacija službi i timski rad				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.51</b> <b>A</b>	U zdravstvenoj ustanovi pruža se koordinirana i integrirana zaštita.	<i>Koordinirana i integrirana zaštita se podrazumijeva unutar jedne organizacione jedinice, tako i između organizacionih jedinica, odnosno službi i timova.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 83, 84</i>
<b>3.52</b> <b>A</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure kojima se uređuje koordinacija organizacionih jedinica.	<i>Procedure se odnose na koordinaciju organizacionih jedinica zdravstvene ustanove u pogledu radnog vremena, razmjene informacija, konsultacija, upućivanja pacijenta u nadležnost drugim profesionalcima ili drugim službama/jedinicama.</i>	- Uvid u proceduru - Uvid u analizu prigovora i anketu pacijenata	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 83, 84</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>3.53</b> <b>A</b>	Multidisciplinarni timovi su priznata forma rada unutar zdravstvene ustanove.	<i>Tim može biti na nivou službe ili jedinice ili može postojati više timova unutar službe/jedinice.</i>	- Uvid u imenovanja timova	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 11, st. 5, čl. 32</i>
<b>3.54</b> <b>A</b>	Postoje sistemi koji podržavaju multidisciplinarni timski rad.	<i>Ovi sistemi se odražavaju kroz sastanke tima, komunikacijske protokole tima, opis tima, članova tima i njihovih odgovornosti, kao i opis načina na koji se te odgovornosti odnose jedne na druge.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Intervju sa članovima tima - Uvid u komunikacijski protokol	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, 39</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
<b>3.55</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova utvrđuje nadležnost multidisciplinarnih timova za određene kliničke entitete i pacijente kojima se pružaju integrirane zdravstvene usluge.	<i>Multidisciplinarni timovi se sastoje od zdravstvenih radnika, primarne zaštite osmišljenih na taj način da rješavaju posebne kliničke entitete.</i>	- Uvid u protokol rada multidisciplinarnih timova	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, 39</i>
<b>3.56</b> <b>A</b>	Dokumentirani su sastavi, odgovornosti i sporazumi rada pojedinih članova tima.	<i>Dogovori bi trebalo da budu dokumentirani u priručniku za osoblje, organizacijskoj shemi ili materijalu za uvođenje u rad u službi.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, 39</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.57</b> <b>A</b>	Svaki tim je svjestan postojanja ostalih timova (medicinskih, administrativnih ili službi za podršku) čiji je rad vezan za njihov, kao i informacija koje treba prenijeti drugim timovima i kontakt mjesta gdje oni rade.		- Intervju sa članovima tima - Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, 39</i>
<b>3.58</b> <b>A</b>	Sastanci pojedinih timova održavaju se u redovnim vremenskim intervalima o čemu se vodi zapisnik.	<i>Na sastancima se razgovara o radnim metodama tima, razvoju usluga i razvoju procedura. Preporučuje se svim članovima tima da predlože pitanja i teme za diskusiju. Prave se zabilješke sa sastanaka koje se daju na uvid svim članovima tima</i>	- Uvid u zapisnike	
<b>3.59</b> <b>A</b>	Svi članovi tima obavještavaju se o datumu održavanja sastanka tima.	<i>Sastanci timova održavaju se u vrijeme kada i osoblje koje radi u smjenama može učestvovati.</i>	- Uvid u obavještenja o sastancima zadnjih godinu dana	
<b>3.60</b> <b>A</b>	Članovi tima aktivno učestvuju na sastancima o čemu svjedoče zapisnici.	<i>Pitanja o kojima se diskutira na sastancima tima mogu obuhvatati, npr. pitanja razvoja službe, postavljanje ciljeva službe i praćenje ostvarenja tih ciljeva, izmjene osoblja, obuku osoblja i ispitivanje incidentnih situacija.</i>	- Evidencija o prisustvovanju	
<b>3.61</b> <b>A</b>	Zapisnici sa sastanaka dostupni su članovima tima, bez obzira da li su prisustvovali sastanku.		- Uvid u zapisnike - Intervju sa članovima tima	
<b>3.62</b> <b>A</b>	Tim ima ažuriran popis telefonskih brojeva, brojeva mobilnih telefona, pejdžera i e-mail adresa zaposlenika na drugim mjestima ili u drugim organizacijama.	<i>Komunikacija s članovima tima, osim na sastancima, omogućena je kroz sistem prenošenja informacija o održanim sastancima, kao što su knjige za komunikaciju, bilteni, elektronska pošta i formalni sistemi za primanje i preuzimanje poruka.</i>	- Uvid u popis kontakt podataka članova tima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>

Godišnja ocjena izvedbe / izvršenja osoblja				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.63</b> <b>S</b>	Postoji datiran, dokumentiran sistem godišnjeg pregleda izvedbe osoblja, koji se razvija i provodi uz pomoć linijskih menadžera.	<i>Metode ocjenjivanja osoblja mogu varirati, npr. evaluacija od strane supervizora/menadžera, samoocjena i/ili podaci od strane suradnika na poslu. Linijski menadžeri su završili prvi nivo kontinuirane edukacije zdravstvenih profesionalaca.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sistem godišnjeg pregleda izvedbe</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 191, 192, 193</i>
<b>3.64</b> <b>A</b>	Pregled izvedbe pojedinca zasniva se na opisu posla ili uloga zaposlenih.	<i>Ocjena izvedbe svakog pojedinog člana osoblja identificira kvalitet izvršenja i oblasti koje je potrebno poboljšati.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u izvještaje o izvedbi</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 191, 192, 193</i>
<b>3.65</b> <b>A</b>	Ocjena izvedbe svakog člana osoblja koristi se kao osnov ličnog plana razvoja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u izvještaje o izvedbi</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 191, 192, 193, čl. 141, st. 3</i> <i>Zakon o radu, "SN FBiH" 62/15, čl. 25</i>
<b>3.66</b> <b>A</b>	Kriteriji koji se koriste za evaluaciju ocjene dostupni su svem osoblju kao dio sistema ocjene izvršenja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u izbor kriterija</li> </ul>	
<b>3.67</b> <b>A</b>	Menadžeri i šefovi, odgovorni za pregled izvedbe i ocjenu potrebe za obukom, prolaze kroz redovnu obuku kao i dodatnu obuku za menadžere da bi održali svoje znanje i vještine.	<i>Obuka se održava barem dvogodišnje i postoji program za obuku koji je usklađen sa legislativom i internim aktima ustanove. Prisustvo na obuci se evidentira.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u program obuke</li> <li>- Uvid u evidenciju prisustva obuci</li> <li>- Intervju sa menadžerima</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<i>Pravilnik o kontinuiranoj profesionalnoj edukaciji iz zdravstvenog menadžmenta, "SN FBiH" 88/11, 82/13 čl. 4.</i>
<b>3.68</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o spriječenosti za rad (bolovanju).	<i>Politika sadrži smjernice u vezi sa korištenjem bolovanja, zabranu zloupotrebe, pravo jednakosti i solidarnosti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Politiku</li> </ul>	<i>Zakon o radu, "SN FBiH" 62/15, čl. 20, 42, 43, 46, 47, 54, 55, 57, 59, 60, 61, 62, 72</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, "SN FBiH" 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Međuljudski odnosi				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.69 A	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure o sigurnosti zaposlenja, preraspodjeli osoblja i višku radne snage.	<i>Ove politike i procedure uključuju, naprimjer, priznavanje prava osoblju koje je premješteno drugom poslodavcu, načine na koje organizacija planira da upravlja smanjenjem radne snage, a da se finansijski troškovi i emotivno trošenje pojedinca svedu na minimum, zatim načine na koje se utvrđuju kriteriji za odabir osoblja, razmatranje alternativa obaveznom otpuštanju radnika, kao što su fleksibilnost zaposlenika, dobrovoljni višak osoblja i preraspodjele. Ove politike i procedure se prave u saradnji s osobljem.</i>	- Uvid u politike i procedure	Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 53, 54, 98, 99, 100  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9
3.70 S	Postoji kodeks ponašanja za osoblje.		- Uvid u procedure - Uvid u Kodeks ponašanja - Intervju sa osobljem - Uvid u prazne i popunjene obrasce	Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 2, 53  Zakon o sestrištvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 2.  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9
3.71 S	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure koje reguliraju odnose među zaposlenicima.	<i>One uključuju, naprimjer, disciplinski postupak, negodovanje, svađe, žalbe, uređenje evaluacije posla i dokumentirani sporazum o priznavanju izvršenja.</i>	- Uvid u politike i procedure - Intervju sa osobljem	Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 2, 53  Zakon o sestrištvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 2.  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.72</b>  <b>A</b>	Postoje dokumentirani sporazumi za podršku osoblju za vrijeme velikih promjena unutar zdravstvene ustanove i/ili u organizacionoj jedinici.	<i>Aranžmani uključuju program akcija za pripremanje i pomoć osoblju za vrijeme trajanja perioda promjena, npr. kod uvođenja sistema kvaliteta u organizaciju; uvođenja računarskog sistema; ocjene postojećeg sistema komunikacija uz adaptaciju ako je potrebno; identifikaciju potrebne obuke za menadžera za upravljanje promjenama. Aranžmani bi trebali biti unaprijed pripremljeni. Sporazumi mogu biti posebni dokumenti ili sadržani, uz jasnu identifikaciju, u strategiji humanih resursa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sporazume</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 35.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i></p>
<b>3.73</b>  <b>A</b>	Postoji sporazum o partnerstvu na radnom mjestu između zdravstvene ustanove i predstavnika njegovih zaposlenika.	<i>On može da se zasniva na jednom ili svim ovim principima: predanost uspjehu organizacije, predanost sigurnosti posla, fokus na sigurnost i kvalitet radnog vijeka, transparentnost (iskorištavanje talenta/ideja zaposlenika s ciljem povećanja učinkovitosti).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politike i procedure za pristupanje sindikatima</li> <li>- Uvid u sporazume</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p>

Informacije o osoblju				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.74 A	Postoji sistem za prikupljanje, čuvanje i objedinjavanje podataka o osoblju u skladu sa zahtjevima zakonodavca i zahtjevima za planiranjem ljudskih resursa.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u personalne dosjee osoblja</li> <li>- Uvid u plan ljudskih resursas</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8</i></p> <p><i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 30</i></p>
3.75 S	Vodi se i prati evidencija o zaposlenicima.	<i>Vodi se evidencija o odsustvima, bolovanju, penzionisanju po osnovu bolesti, otpuštanju po osnovu bolesti, fluktuaciji radne snage, stalnosti osoblja (jedna ili više godina službe), radnom vremenu, specijalnom odsustvu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8</i></p> <p><i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 30, 43</i></p>

<b>Liječnička stručnost</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>3.76</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura koja određuje uvjete za prijavu liječnika na radno mjesto u zdravstvenoj ustanovi i evaluaciju njihove stručnosti, a na temelju zakona, propisa i pravnih akata ustanove.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>  <i>Ovo može biti i Pravilnik u radu.</i>	- Uvid u dokumente (proceduru ili pravilnik)	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 107</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 29</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>3.77</b> <b>S</b>	Postoji sistem za provjeru ispunjavanja uslova za samostalno obavljanje liječničke djelatnosti unutar same zdravstvene ustanove.	<i>Sistem za provjeru ispunjavanja uslova za samostalno obavljanje liječničke djelatnosti uključuje provjeru registracije u odgovarajućem profesionalnom tijelu, kvalifikacije, obuku i iskustvo liječnika za određenu vrstu posla i provjeru identiteta.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Provjera kvalifikacija osoblja na deset slučajno odabranih liječnika (kvalifikacije, licenca, iskustvo, obuke)	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 10, 27</i>
<b>3.78</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura kojom se utvrđuju elementi za ograničavanje odgovornosti liječnika ili potpuno oduzimanje prava na obavljanje prakse.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 10, 27</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>3.79</b> <b>S</b>	Liječnici su dužni redovno učestvovati u provjeri svoje prakse (klinički audit).	<i>Provjera propisivačke prakse, dijagnostike, grešaka itd. je dokaz o unapređenju sigurnosti i kvaliteta u pružanje zdravstvene usluge.</i>  <i>Revizije se sprovode jednom godišnje, a izvještaj se šalje nadređenoj osobi.</i>	- Uvid urađene revizije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>

Sestrinstvo				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.80</b> <b>S</b>	Imenovana je glavna medicinska sestra/tehničar za pitanja vezana za sestrinsku praksu (djelatnost) na nivou zdravstvene ustanove koja je odgovorna za rad tokom radnog vremena službe.		- Uvid u Odluku o imenovanju - Intervju sa sestrama	
<b>3.81</b> <b>A</b>	Imenovana je glavna sestra za svaku organizacionu jedinicu.	<i>Svaka glavna sestra je odgovorna za sestrinsku praksu unutar jedinice za koju je imenovana tokom radnog vremena službe.</i>	- Uvid u Odluku o imenovanju - Intervju sa sestrama	
<b>3.82</b> <b>S</b>	Postoji sistem za provjeru ispunjavanja uslova za samostalno obavljanje sestrinske djelatnosti.	<i>Sistem uključuje provjeru registracije u odgovarajućem profesionalnom tijelu, kvalifikacije, obuku i iskustvo sestara/medicinskih tehničara za određenu vrstu posla i provjeru identiteta.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Provjera kvalifikacija osoblja na deset slučajno odabranih sestara/med. tehničara (kvalifikacije, licenca, iskustvo, obuke)	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 17, 31</i>
<b>3.83</b> <b>A</b>	Imenovane su odgovorne sestre za pojedine dijelove organizacionih jedinica.	<i>Pojedine organizacione jedinice koje u svom sastavu imaju više odjela imaju imenovanu odgovornu sestru/tehničara za svaki dio. Svaka odgovorna sestra tima je odgovorna za sestrinsku praksu unutar tima za koji je imenovana tokom radnog vremena tima/službe.</i>	- Uvid u Odluku o imenovanju	
<b>3.84</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana sestrinska strategija koja odražava tekuća stručna uputstva.	<i>Sestrinska strategija se bazira na stručnim uputstvima i brine o pacijentovim/korisnikovim potrebama, naročito osjetljivih grupa kao što su djeca, osobe s invaliditetom i stare osobe. Strategija pokriva pitanja kako što su: razvoj sestrinstva, obuka na radnom mjestu i pitanja kvaliteta.</i>	- Uvid u strategiju - Intervju sa sestrama	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i> <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</i>
<b>3.85</b> <b>A</b>	Sestrinski timovi se sastaju kako bi razvili dokumentirane procedure za implementaciju ciljeva i zadataka sestrinskih procesa.	<i>Na ovim sastancima se vodi zapisnik.</i>	- Uvid u zapisnike sa sastanaka - Intervju sa sestrama	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.86</b> <b>S</b>	Svaka sestra ima potrebnu kvalifikaciju za poslove koje obavlja.	<i>Pored osnovnih kvalifikacija za medicinsku sestru/tehničara, tu se podrazumijeva i kvalifikacija odnosno edukacija/specijalizacija koja je potrebna za rad sa određenom grupom pacijenata/korisnika.</i>	- Uvid u personalni dosje sestara - Uvid u potvrde sa edukacija	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 29</i>
<b>3.87</b> <b>A</b>	Kao dio tekuće edukacije i kontinuiranog profesionalnog razvoja, sestre imaju zaštićeno vrijeme za čitanje i usavršavanje u skladu s ciljevima i zadacima zdravstvene ustanove/jedinice.	<i>Kontinuirano i trajno stručno usavršavanje podrazumijeva obnavljanje stečenih znanja i usvajanje novih znanja, vještina, sudjelovanjem na stručnim seminarima, i stručnim skupovima.</i>  <i>Plan kontinuirane edukacije medicinskih sestara, svake kalendarske godine, donosi zdravstvena ustanova. Zaštićeno vrijeme iznosi 5% radnog vremena i koristi se jednom sedmično u jednom dijelu.</i>	- Intervju sa sestrama - Uvid u plan profesionalnog razvoja	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27, 28</i>
<b>3.88</b> <b>S</b>	Obim profesionalnog rada koji obavljaju sestre, a posebno njihove uloge, definirani su i dokumentirani kroz jednoobraznu dokumentaciju ustanove kao i kroz sestriinske procedure.	<i>Obim profesionalnog rada uključuje pitanja koja se tiču sestriinske dijagnoze kao i algoritme zdravstvene njege. Sestra je član multidisciplinarnog tima, odgovorna za planiranje, upravljanje, sudjelovanje i evaluaciju sestriinske njege u području njene kompetencije.</i>  <i>Spisak sestriinskih procedura :</i> 1. <i>Procedura o zakazivanju i promjeni termina,</i> 2. <i>Procedura tretiranja lakših opekotina,</i> 3. <i>Procedura o mjerenju tjelesne mase i visine i izračunavanja indexa tjelesne mase(BMI),</i> 4. <i>Standardna procedura za primjenu lijekova – 5 pravila,</i> 5. <i>Procedura o navlačenju lijeka iz bočice,</i> 6. <i>Procedura o uspostavljanju venskog puta,</i> 7. <i>Procedura za intramuskularnu primjenu lijeka,</i> 8. <i>Procedura za subkutanu primjenu lijeka,</i> 9. <i>Procedura mjerenja pulsa,</i> 10. <i>Procedura mjerenja krvnog pritiska,</i> 11. <i>Procedura mjerenja GUK-a,</i> 12. <i>Procedura snimanja EKG,</i> 13. <i>Procedura mjerenja tjelesne temperature,</i> 14. <i>Procedura za kateterizaciju,</i> 15. <i>Procedura sterilizacije.</i>	- Uvid u interne dokumente - Uvid u procedure	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.89 S	Sestrinska dokumentacija vodi se za svakog pacijenta/korisnika koji iziskuje sestrinsku njegu	<i>Sestrinska evidencija je puno širi pojam i odnosi se na sestrinsku evidenciju usluga i pacijenata bez obzira da li trebaju sestrinsku njegu ili ne (protokoli, sveske zakazivanja, evidencija sterilizacijskog procesa, itd.). A sestrinska dokumentacija je puno specifičnija i vodi se za svakog pacijenta kojem je neophodna sestrinska njega, a sadrži biografske podatke o pacijentu, podatke o procjeni pacijenta, sestrinsku dijagnozu, individualni plan njege pacijenta, podatke o pruženoj njezi, podatke o praćenju i evaluaciji njege.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sestrinsku dokumentaciju,</li> <li>- Intervju sa sestrama</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“</i></p> <p><i>43/13, čl. 35, 41, 42</i></p>
3.90 S	Profesionalna sestrinska praksa se provjerava i ocjenjuje pregledom/revizijom sestrinske dokumentacije i sestrinskih evidencija.	<i>Profesionalna sestrinska praksa i sestrinska dokumentacija i evidencija ocjenjuju se putem unutrašnje provjere kvaliteta (audit). Vršiti se jednom godišnje i na osnovu nje se pravi izvještaj koji se dostavlja menadžmentu sa preporukama za poboljšanje izvedbe.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u revizije</li> <li>- Uvid u izvještaje</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i></p>

## Planiranje usluga i službe

Standard	Izjava	Reference		
<b>4</b>	Zdravstvena ustanova ima dokumentirani plan razvoja službe koji je u skladu s federalnim i kantonalnim planovima i prioritetima za službe primarne zdravstvene zaštite.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17  Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13  Zakon o sestринstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13  Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12  Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10  Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.		
Struktura i odgovornosti menadžmenta				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>4.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana organizacijska shema postojeće strukture organizacione jedinice.	<i>U organizacijskoj shemi tačno su navedene postojeća radna mjesta osoblja i linije odgovornosti. Osoblje treba imati pristup organizacijskoj shemi i dobro poznavati organizacijsku strukturu organizacione jedinice. Zdravstvena ustanova u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji treba imati organizacijsku šemu.</i>	- Uvid u organizacijsku shemu - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 107</i>
<b>4.2</b> <b>A</b>	Osoblje poznaje koje su odgovornosti šefova organizacionih jedinica, voditelja timova i njihove odgovornosti za sveukupno izvršenje i učinkovitost.		- Intervju sa menadžmentom - Intervju sa osobljem	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.3 S	Šef organizacione jedinice je odgovoran za sveukupni menadžment osoblja u organizacionoj jedinici.	<i>Ovo obuhvata, naprimjer, uključivanje u proces upošljavanja osoblja, disciplinske procedure i procedure žalbi osoblja, preglede raznolikosti vještina i reorganizaciju ili restrukturiranje jedinice.</i>	- Intervju sa menadžmentom - Uvid u opis posla	
4.4 S	Šef organizacione jedinice je odgovoran za razvoj i implementaciju operativnih politika, planova i procedura za postizanje ciljeva organizacione jedinice.		- Intervju sa menadžmentom - Uvid u opis posla	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
4.5 S	Šef organizacione jedinice je odgovoran osigurati da profesionalci u službi rade u skladu s kodeksom profesionalne prakse koji je u skladu s njihovom profesionalnom ulogom.		- Intervju sa menadžmentom - Uvid u opis posla	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 5</i>
4.6 A	Šef organizacione jedinice je odgovoran osigurati praćenje i evaluaciju kvaliteta usluga koje se pružaju kroz implementaciju ciljeva poboljšanja kvaliteta.		- Intervju sa menadžmentom - Uvid u opis posla	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
4.7 S	Šef organizacione jedinice osigurava pregled izvršenja za sve osoblje u službi.		- Intervju sa menadžmentom - Uvid u opis posla	
4.8 S	Postoji procedura kako se određuje zamjenik odnosno preuzima odgovornost za organizacionu jedinicu u slučaju kada je odgovorno lice odsutno.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine. Ona obuhvata određivanje zamjene i kod planiranog i kod neplaniranog odsustva odgovornog lica organizacione jedinice.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa menadžmentom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>



Timski rad				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.9 S	Dokumentirani su zadaci i odgovornosti pojedinaca u timu/timovima, službi/službama organizacione jedinice.	<i>Tim/služba može biti na razini organizacione jedinice ili može postojati mnoštvo timova/službi unutar organizacione jedinice. Dogovori timova/službi se dokumentiraju u knjigu osoblja, organizacijski dijagram (organigram) ili u materijale za uvođenje u rad.</i>	- Uvid u organizacijski plan	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 118 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 34 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 35.</i>
4.10 S	Postoji procedura koja sadrži učinkovit sistem komuniciranja između članova tima/službe i informiranja svih relevantnih članova tima/službe.	<i>Radi osiguranja učinkovite komunikacije između članova tima /službe ili više timova/službi ili prema nivou zdravstvene ustanove, neophodna je datirana i dokumentirana procedura za primanje i prenošenje poruka te rješavanje pitanja koja su pokrenuta tim porukama. Kolegiji/Sastanci su uobičajeni način komuniciranja između članova tima /službe, ali se komunikacije mogu ostvarivati i porukama koje se ostavljaju na pločama, zapisuju u za to određenim knjigama (“protokolima”) ili putem elektronske pošte.</i>	- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača - Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 34 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9 Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
4.11 A	Mehanizmi upućivanja pacijenta i sistem povratnih informacija između članova tima/službe su dogovoreni i učinkoviti.	<i>Radi ostvarivanja kontinuirane zaštite pacijenta, članovi tima/službe komuniciraju međusobno, s drugim timovima/službama, specijalističkim službama na nivou zdravstvene ustanove ili u bolnici i drugim ustanovama u zajednici. Međutim, ovdje upućivanje podrazumijeva razmjenu informacija između članova jednog tima/službe. Te razmjene informacija o pacijentima i njihovim njegovateljima treba regulirati posebnim protokolom.</i>	- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 22, 25</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.12 A	Liječnici, stručno i pridruženo osoblje imaju mogućnost čestih neformalnih kolegija/sastanaka, a redovni sastanci tima/službe se održavaju radi diskusije o kliničkim pitanjima i politikama u vrijeme kada svi mogu prisustvovati i dati svoj doprinos.	<i>Sastanci u ambulanti/organizacionoj jedinici su formalni ili neformalni, a posvećeni su organizacijskim pitanjima ili kliničkoj praksi. Svrha kliničkih sastanaka jest razmjena iskustva u tretmanu pacijenata i smanjenje varijacija u praksi na temelju pridržavanja vodilja i protokola za kliničku praksu. Druga važna pitanja su: osoblje; planiranje; promjene u politikama, procedurama i protokolima; izmjene u ulogama i odgovornostima; potrebe za edukacijom i obukom, itd. Sastanci se planiraju kao redovni, osobito ako ambulanta/organizaciona jedinica ima više timova/službi. Sve osoblje treba biti na vrijeme upoznato s temom sastanka radi kvalitetne pripreme.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u zapisnike	Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 7 Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 7  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9
4.13 A	Sa kolegija/sastanaka se čuvaju zabilješke o donešenim odlukama i aktivnostima koje će se poduzeti, što je na raspolaganju svim članovima tima/službe.		- Intervju sa osobljem - Uvid u zapisnike	
4.14 A	Kolegij/sastanak članova tima/službe se održava u vrijeme koje svim radnicima, uključujući i one u turnusima, omogućuje da budu prisutni.		- Intervju sa osobljem	
4.15 A	Svi članovi tima/službe obavještavaju se o datumu održavanja kolegija/sastanka.		- Intervju sa osobljem - Uvid u obavještenja zadnjih šest mjeseci	

Strateško i godišnje planiranje usluga				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.16 A	Postoji strateški plan o usmjerenju zdravstvene ustanove ili drugi ekvivalentan dokument koji identificira svrhu i ciljeve zdravstvene ustanove.	<i>Dokument o strateškom usmjerenju zdravstvene ustanove je razvijen uz pomoć doprinosa svih ključnih aktera i u skladu s prioritetima, vodičem za planiranje i implementacijskim programom ministarstva zdravstva.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa menadžmentom	<i>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.</i>
4.17 A	Poslovni plan zdravstvene ustanove uključuje i godišnje ciljeve koji se mogu mjeriti.	<i>Za svaki od ciljeva u planu navedeni su i koraci koji će dovesti do ispunjenja ciljeva, vremenski okvir i odgovorna osoba.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa menadžmentom	<i>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008</i>
4.18 S	Zdravstvena ustanova pravi godišnji plan usluga.	<i>U godišnjem planu usluga su između ostalog:</i> - <i>predstavljani planovi za dostizanje programa unapređenja zdravlja u zajednici,</i> - <i>predstavljene sveobuhvatne potrebe za razvojem i obučavanjem osoblja da bi se dostigli ciljevi zdravstvene ustanove.</i>	- Uvid u dokument	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i>
4.19 A	Svi članovi osoblja su uključeni u proces planiranja i razvoja organizacije i imaju priliku da izlože svoje prijedloge i komentare o planovima razvoja.	<i>Prijedlozi osoblja se razmatraju i uključuju u nacrtno planove.</i>	- Intervju s osobljem	
4.20 A	Dokument o strateškom usmjerenju i godišnji plan usluga se javno objavljuju.	<i>Dokumenti su dostupni svom osoblju, pripadajućim službama i zdravstvenim vlastima.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Uvid u dokument	<i>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008</i>
4.21 A	Poslovni plan zdravstvene ustanove je mjerljiv, a ostvarenje plana revidira menadžment zdravstvene ustanove.		- Intervju sa menadžmentom - Uvid u poslovni plan - Uvid u reviziju prošlogodišnjeg poslovnog plana	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i>

Planiranje izvedbe				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.22 A	Postoji datiran, dokumentiran plan izvedbe zdravstvene ustanove.	<p><i>Plan izvedbe zdravstvene ustanove odražava:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>usluge i finansijske okvire,</i></li> <li>- <i>program unapređenja zdravlja,</i></li> <li>- <i>investicijski plan,</i></li> <li>- <i>prioritete plana ministarstva zdravstva i implementacijskog programa ministarstva zdravstva,</i></li> <li>- <i>nalaze ocjene lokalnih potreba i dogovorene prioritete.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan izvedbe zdravstvene ustanove</li> </ul>	
4.23 A	Plan izvedbe zdravstvene ustanove se pravi u saradnji s odgovarajućim akterima.	<p><i>Među akterima su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>ostale zdravstvene ustanove i institucije koje pružaju usluge primarne zdravstvene zaštite,</i></li> <li>- <i>kantonarno ministarstvo zdravstva i zavod za zdravstveno osiguranje,</i></li> <li>- <i>lokalno stanovništvo,</i></li> <li>- <i>pacijenti/ korisnici i njegovatelji,</i></li> <li>- <i>humanitarne organizacije,</i></li> <li>- <i>udruženja osoba sa invaliditetom.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan izvedbe zdravstvene ustanove</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p>

<b>Dugoročni sporazumi o pružanju usluga</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>4.24</b> <b>A</b>	Tamo gdje je zdravstvena ustanova napravila dugoročne sporazume o pružanju zdravstvenih usluga, sporazumi su datirani, dokumentirani i predmet su pregleda u određenim vremenskim intervalima.	<p><i>Dugoročni sporazumi o pružanju zdravstvenih usluga:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>obuhvataju kvalitet (klinički i neklinički), informacije o praćenju, troškove i obim aktivnosti,</i></li> <li>- <i>jasno definiraju i opisuju usluge koje će se pružati,</i></li> <li>- <i>zahtijevaju od davalaca da posjeduju odgovarajuće kvalifikacije i da demonstriraju kontinuirani profesionalni razvoj,</i></li> <li>- <i>uključuju protokole zdravstvene zaštite, koji opisuju različite odgovornosti osoblja u svim fazama, od upućivanja do perioda nakon otpuštanja,</i></li> <li>- <i>tačno navode zvanične linije komunikacija između zdravstvene ustanove i davaoca usluga,</i></li> <li>- <i>obuhvataju i uređenje praćenja i pregleda stepena pridržavanja specifikacija.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i></p>
<b>4.25</b> <b>A</b>	U dugoročnim sporazumima o pružanju zdravstvenih usluga opisuju se arbitražne procedure u slučaju sporova.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p>
<b>4.26</b> <b>A</b>	Postoji spisak davalaca zdravstvenih usluga s kojima su zaključeni dugoročni sporazumi o pružanju zdravstvenih usluga.	<p><i>Svaki dugoročni sporazum o pružanju zdravstvenih usluga sadrži ime kontakt osobe za davaoca zdravstvenih usluga.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.27 A	Postoji set potpisanih dugoročnih sporazuma o pružanju zdravstvenih usluga za sve zdravstvene usluge koje se finansiraju.		- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11
4.28 A	Definirani su prioriteti zdravstvene ustanove kad je u pitanju zajedničko pružanje zdravstvenih usluga.		- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	
4.29 A	Postoji datiran, dokumentiran sporazum o tome šta treba postići u zajedničkom radu pri pružanju zdravstvenih usluga.		- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11
4.30 A	Utvrdene su osobe koje imaju ključnu odgovornost u razvoju planova zajedničkog pružanja zdravstvenih usluga.		- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	
4.31 A	Postoje zajednički budžetski aranžmani s drugim ustanovama u zajedničkom radu pri pružanju zdravstvenih usluga.		- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11
4.32 A	Članovi zajedničkih grupa za planiranje s drugim ustanovama imaju jasan opis odgovornosti.		- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	
<b>Jačanje partnerstva s drugim ustanovama</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
4.33 A	U zdravstvenoj ustanovi postoji datirana, dokumentirana politika rada s partnerskim ustanovama.	<i>Partnerske ustanove su, naprimjer, lokalne medicinske službe, socijalne službe, ostala ministarstva, kao npr. ministarstvo za urbanizam, okoliš, obrazovanje, drugi davaoci zdravstvenih usluga, humanitarne organizacije, domovi za njegu i udruženja osoba sa invaliditetom.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9
4.34 A	Zdravstvena ustanova je partner u radu lokalnih službi koje mogu doprinijeti unapređenju zdravlja.	<i>Lokalne službe su, naprimjer, usluge koje pružaju zdravstvenih usluga u zdravstvenom sektoru, ostale zdravstvene organizacije, lokalne vlasti i privatne i humanitarne organizacije te udruženja osoba sa invaliditetom.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa menadžmentom	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11, 12

## Politike i procedure

Standard	Izjava	Reference		
5	Zdravstvena ustanova donosi dokumentirane politike i procedure na temelju kojih se upravlja radom službi.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05 52/11, 6/17		
Politike u procedure zdravstvene ustanove				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
5.1 S	Politike i procedure se razvijaju u skladu sa zakonskim propisima za sva operativna polja zdravstvene ustanove.	<i>Tu spadaju svi zakonski propisi koji mogu imati utjecaja na bilo koji aspekt rada zdravstvene ustanove/jedinice, ali i u skladu sa dobrom praksom.</i>	- Intervju sa odgovornim osobama	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.2 S	Svaka procedura koja je usvojena ima osnovne elemente.	<p><i>Osnovni elementi su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Naziv procedure,</i></li> <li>- <i>Broj dokumenta (jedinstveni broj procedure iz registra procedura ),</i></li> <li>- <i>Broj verzije (promjenjivi broj),</i></li> <li>- <i>Datum odobravanja (usvajanja),</i></li> <li>- <i>Funkcija u organizaciji na koju se procedura odnosi ili grupa funkcija,</i></li> <li>- <i>Identifikacija organizacione jedinice ili više njih na koje se procedura odnosi ili dijela organizacione jedinice,</i></li> <li>- <i>Opšta izjava o politici,</i></li> <li>- <i>Područje primjene,</i></li> <li>- <i>Osoblje zaduženo za distribuciju i nadzor,</i></li> <li>- <i>Pregled koraka u procesu redom kojim se izvode i njihovo objašnjenje (priprema pacijenta, priprema materijala i opreme, posebno zaštitne opreme, kao i navođenje regulative vezane za provođenje procedure),</i></li> <li>- <i>Vrijeme u kome se vrši redovna revizija,</i></li> <li>- <i>Datum izvršene revizije/pregleda,</i></li> <li>- <i>Pozicija (radno mjesto) jedne ili više osoba ovlaštenih da odobre proceduru.</i></li> </ul> <p><i>Svaka procedura je odobrena od strane jednog ili više ovlaštenih zaposlenika.</i></p>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
5.3 S	Politike i procedure na prvoj stranici imaju broj verzije koji se mijenja sa svakom promjenom u dokumentu.		- Uvid u dokumente	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.4 S	Osoblje je uključeno u razvoj politika i procedura koje se tiču njihovog polja rada.	<i>Osoblje se može uključiti putem diskusija o određenim pitanjima na sastancima tima ili osoblja ili putem konsultacija o nacrtanim politikama i procedurama. Osoblje se također može uključiti i putem članstva u radnim grupama, čiji je zadatak izrada nacrtanih dokumenata o politikama i procedurama.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.5 S	Sve politike i procedure pregledaju se najmanje svake treće godine.	<i>Tamo gdje dođe do promjena u zakonima ili propisima na federalnom/državnom ili kantonalnom nivou, potrebno je pregledati politike i procedure i prije isteka tri godine, kako bi one odražavale te promjene.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.6 S	Sve politike i procedure imaju imenovanog nosioca funkcije, odgovornog za sadržaj, ažuriranje i proces pregleda.		- Uvid u dokumente - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.7 S	Sve politike i procedure imaju jedinstveni broj i stavljaju se u centralni registar.		- Uvid u registar	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.8 S	Politike i procedure službeno odobravaju direktor i menadžment zdravstvene ustanove.		- Uvid u dokumente	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.9 S	Politike i procedure su na raspolaganju svim članovima osoblja zdravstvene ustanove kojih se to tiče.		- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
5.10 S	Postoji dokumentiran sistem kontrole dokumenata.	<i>To uključuje, naprimjer, cirkuliranje svih dokumenata, datuma pregleda, kao i sisteme praćenja pregleda i potvrde prijema dokumenata.</i>	- Uvid u sistem kontrole dokumenata - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>



Upravljanje izvedbom				
Standard	Izjava			Reference
6	Zdravstvena ustanova provodi redovitu ocjenu izvedbe organizacije u odnosu na postavljene ciljeve i zadatke.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12 Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ 2014
Vrijednosti zdravstvene ustanove				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
6.1 S	Zdravstvena ustanova pravi prikaz napretka jednom godišnje i dostavlja ga osnivaču.	<p><i>Prikaz napretka se odražava u odnosu na ciljeve i zadatke:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- u dokumentu o strateškom usmjerenju,</li> <li>- u godišnjem planu usluga,</li> <li>- ciljeve i zadatke lokalnog programa poboljšanja zdravlja,</li> <li>- implementacijskog plana zdravstvene ustanove,</li> <li>- okvirnog plana ocjene izvedbe,</li> <li>- implementacijskog programa iz plana ministarstva zdravstva,</li> <li>- okvirnog plana izvedbe osoblja.</li> </ul> <p><i>Za sva izvještavanja prema osnivaču, zadužen je Upravni odbor zdravstvene ustanove.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa članovima Upravnog odbora</li> </ul>	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 65

## Upravljanje kvalitetom na nivou zdravstvene ustanove

Standard	Izjava	Reference
<b>7</b>	Zdravstvena ustanova uspostavlja sistem poboljšanja kvaliteta i upravlja kvalitetom tako što osigurava odgovarajuću organizaciju, funkcije, metode i resurse za kvalitet i donosi odgovarajuće politike, strategije, planove i programe. Za sva stručna pitanja vezana za kvalitet i sigurnost usluga, odgovorno je stručno vijeće ustanove.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05  Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13

## Upravljanje kvalitetom i poboljšanje kvaliteta

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>7.1</b> <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi postoji datirana, dokumentirana strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti te dokumentirani program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti.  Strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti te program poboljšanja kvaliteta odražava državne, regionalne i lokalne prioritete.	<i>Strategija upravljanja kvalitetom i poboljšanja kvaliteta temelji se na Politici poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, Zakonu i Uputstvu za menadžment (AKAZ). Strategija upravljanja kvalitetom i poboljšanja kvaliteta pokriva i kliničke i nekliničke usluge. Strategija i program uključuju mjerljive ciljeve implementacije, vremenski okvir implementacije, definicije uloga i odgovornosti ključnog osoblja koje učestvuje u nadgledanju i praćenju upravljanja kvalitetom, identificiranje resursa za implementaciju strategije upravljanja kvalitetom, definiranje potrebnih ishoda u implementaciji strategije, način na koji će zdravstvena ustanova raditi sa službama, raspored implementacije, mehanizam za pregled.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Strategiju</li> <li>- Uvid u Program poboljšanja</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 14, 24, 74, 192, 193</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i></p>
<b>7.2</b> <b>A</b>	Strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti te program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti utvrđuju implikacije integrirane zdravstvene zaštite.	<i>Uređenje integrirane zdravstvene zaštite uključuje upravljanje i partnerstvo s dobrovoljnim i javnim ustanovama za zdravstvenu i socijalnu zaštitu. Uređenje zajedničke odgovornosti bi trebalo da bude uspostavljeno za usluge koje se pružaju na multisektorskoj osnovi i kada je više ustanova uključeno u skrb pacijenata.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 14, 24, 74</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.3 S	Strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti te program poboljšanja kvaliteta odražavaju različite aspekte kvaliteta te preklapanja kliničkog i nekliničkog kvaliteta i druge srodne inicijative.	<p><i>Strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti te program poboljšanja kvaliteta uključuje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- potrebe sastavnih službi i organizacionih jedinica zdravstvene ustanove,</li> <li>- kliničku učinkovitost,</li> <li>- pregled kliničkog kvaliteta (klinička revizija, audit),</li> <li>- uputstva za podnošenje žalbi i parničenje,</li> <li>- upravljanje rizikom,</li> <li>- kontinuirani profesionalni razvoj medicinskog osoblja,</li> <li>- uputstva za dobijanje povratnih informacija od pacijenata/korisnika,</li> <li>- istraživanja i razvoj službe,</li> <li>- mehanizme za utvrđivanje i ispravljanje loše profesionalne izvedbe,</li> <li>- napredak u odnosu na ciljeve koji su postavljeni u strategiji, pregledaju se jednom godišnje.</li> </ul> <p><i>Preklapanja kliničkog i nekliničkog kvaliteta uključuju, naprimjer, upravljanje rizikom i osiguranje organizacijske kontrole, obuku i razvoj, izvještavanje o nepovoljnim i značajnim događajima i upravljanje žalbama i parnicama.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> <li>- Intervju s osobljem</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 74</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>
7.4 A	Program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti s planom implementacije razvijen je u suradnji s osobljem i interesnim grupama.	<p><i>Interesne grupe mogu biti: konsultanti, fondovi zdravstvenog osiguranja, liječnici porodične medicine, predstavnici pacijenata/korisnika usluga.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> <li>- Intervju s osobljem</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 13, 14, 24, 74</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.5 S	Generalni direktor zdravstvene ustanove je odgovoran za upravljanje kvalitetom i realizaciju godišnjeg programa poboljšanja kvaliteta.	<i>Ovo je i eksplicitno naznačeno u godišnjem programu poboljšanja kvaliteta.</i>	- Intervju sa direktorom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 68</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i>
7.6 S	Strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti te program poboljšanja kvaliteta distribuiraju se u cijeloj zdravstvenoj ustanovi.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem - Uvid u protokol distribucije s potpisom odgovorne osobe	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i>
7.7 S	Svi zaposleni u zdravstvenoj ustanovi su uključeni u sprovođenje programa poboljšanja sigurnosti i kvaliteta.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa stručnim vijećem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 74</i>
7.8 S	Postoji godišnji izvještaj o evaluaciji implementacije strategije za upravljanja kvalitetom i sigurnost te programa poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i njihovom utjecaju na ishod u skladu s poduzetim aktivnostima.	<i>U godišnjem izvještaju je predstavljen napredak u odnosu na strategiju, poduzeto praćenje, evaluacija i akcioni plan za narednu godinu. U to su uključeni i komentari o nalazima prilikom pregleda komisije za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta. Izvještaj sadrži procjenu smanjenja troškova, povećanje aktivnosti, bolju iskorištenost osoblja, porast zadovoljstva pacijenata/korisnika i smanjenje vremena čekanja na preglede, rezultate ispitivanja, uputnice specijalistima u bolnicu, načine propisivanja lijekova na teret zdravstvenog osiguranja.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa stručnim vijećem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 74</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i>
7.9 S	Sve zaposleno osoblje u zdravstvenoj ustanovi ima pristup izvještaju o implementaciji programa poboljšanja sigurnosti i kvaliteta i aktivno doprinosi izvještaju.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.10 S	Klinički kvalitet je redovna stavka na dnevnom redu upravnog odbora i menadžmenta zdravstvene ustanove barem jednom godišnje.	<i>Upravni odbor i rukovodstvo bi trebalo da primaju izvještaje o aktivnostima upravljanja kvalitetom i poboljšanja kvaliteta. Upravni odbor ili formalna komisija bi također trebalo da bude uključena u diskusije o kliničkom kvalitetu. Izvještaj upravnom odboru i komisiji može uključivati, na primjer, rezultate rutinskih revizija, pregled nepovoljnih kliničkih slučajeva u određenom periodu, obavještenje o istraživačkim projektima i obavještenje o inicijativama u vezi s kliničkim treningom i edukacijom.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka upravnog odbora</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 74</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>
7.11 S	Menadžment zdravstvene ustanove određuje prioritete za praćenje radnih procesa i poboljšanje njihovog kvaliteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u dokument</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>
7.12 S	Menadžment zdravstvene ustanove određuje strukturne, procesne i ishodne indikatore (pokazatelje) kao mjere izvršenja u domeni menadžmenta i pružanja zdravstvenih usluga.	<i>AKAZ propisuje koji su to obavezni indikatori koji se dostavljaju na godišnjem nivou, a menadžment će izabrati i odgovarajuće indikatore od interesa za zdravstvenu ustanovu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 74</i></p>
7.13 S	Postoji proces praćenja kliničkog kvaliteta.	<p><i>Proces praćenja kliničkog kvaliteta uključuje</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>prikupljanje podataka, njihovo objedinjavanje i analizu i izvještavanje o rezultatima,</i></li> <li>- <i>ocjenu kompletnosti i prikladnosti ocjene pacijenta (liječničkog pregleda),</i></li> <li>- <i>ocjenu radiološke sigurnosti i programe kontrole kvaliteta, na primjer, laboratorija,</i></li> <li>- <i>ocjenu korištenja dijagnostike i liječenja,</i></li> <li>- <i>ocjenu korištenja antibiotika,</i></li> <li>- <i>ocjenu kontrole infekcije, nadzora i izvještavanja.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 74</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.14 S	Proces upravljanja uslugama uključuje ocjenu korištenja resursa za te usluge (ljudi, vrijeme, podaci, informacije, novac).		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u analizu i izvještaj o resursima</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 68, 65</i>
7.15 S	Postoji proces praćenja menadžmenta usluga.	<p><i>Proces praćenja menadžmenta usluga</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>evaluaciju nabavke rutinskih potrošnih materijala i lijekova za osnovne potrebe pacijenata,</i></li> <li>- <i>uključuje evaluaciju očekivanja i zadovoljstva osoblja,</i></li> <li>- <i>evaluaciju očekivanja pacijenata i njihovih porodica i ocjenu njihove percepcije zaštite,</i></li> <li>- <i>uključuje evaluaciju osnovnih demografskih pokazatelja i dijagnoza,</i></li> <li>- <i>uključuje evaluaciju finansijskog menadžmenta,</i></li> <li>- <i>uključuje evaluaciju nadzora, kontrole i prevencije događaja koji ugrožavaju sigurnost pacijenata, njihovih porodica, posjetitelja i osoblja.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	
7.16 S	Svaka sastavna služba zdravstvene ustanove/organizacijska jedinica ima plan upravljanja kvalitetom i sigurnosti te poboljšanja kvaliteta koji se uklapa u strategiju upravljanja kvalitetom i sigurnosti zdravstvene ustanove i strategiju unapređenja zdravlja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u dokument</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 14, 24</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i></p>
7.17 S	Imenovana je osoba čija je funkcija i odgovornost nadgledanje upravljanja sigurnosti i kvalitetom i poboljšanja kvaliteta u domu zdravlja (koordinator kvaliteta).		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Odluku o imenovanju</li> <li>- Intervju sa direktorom</li> </ul>	<i>Pravilnik o unutrašnjem kvalitetu i sigurnosti</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<p><b>7.18</b></p> <p><b>S</b></p>	<p>Formirana je komisija (odbor, povjerenstvo) za upravljanje sigurnosti i kvalitetom čiji je zadatak trajno poboljšanje kvaliteta radnih procesa i usluga.</p>	<p><i>Komisija (odbor) za upravljanje kvalitetom naročito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>sagledava sve aktivnosti na upravljanju sigurnosti i kvalitetom radi ocjene i poboljšanja kvaliteta;</i></li> <li>- <i>osigurava integraciju i koordinaciju programskih aktivnosti;</i></li> <li>- <i>daje preporuke za uvođenje i promjenu politika, standarda, protokola i procedura;</i></li> <li>- <i>vrši ocjenu i reviziju izvještaja (incidenti, prigovori, nadzor, problemi u tretmanu pacijenata) koje dostavljaju organizacijske jedinice i timovi, upravljanje rizikom, morbiditet izvan onog vezanog za prirodni tok bolesti, rad timova na trajnom unapređenju sigurnosti i kvaliteta);</i></li> <li>- <i>planira edukaciju osoblja u pitanjima upravljanja i poboljšanja sigurnosti i kvaliteta;</i></li> <li>- <i>periodično, a najmanje jednom godišnje vrši evaluaciju programa i planova upravljanja i poboljšanja kvaliteta.</i></li> </ul> <p><i>Odgovornosti Komisije za upravljanje i poboljšanje sigurnosti i kvaliteta mogu biti uključene u grupu ili komisiju s drugačijim nazivom ali istim sadržajem aktivnosti. Sastav Komisije određuje generalni direktor zdravstvene ustanove.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Odluku o imenovanju</li> <li>- Intervju sa direktorom</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 80.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 10.</i></p> <p><i>Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinate kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, AKAZ, 2016</i></p> <p><i>Pravilnik o unutrašnjem kvalitetu i sigurnosti</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.19 S	Komisija za upravljanje kvalitetom i poboljšanje kvaliteta podnosi godišnji izvještaj o svojim aktivnostima direktoru i upravnom odboru doma zdravlja.	<p><i>U izvještaju se nalaze veze i protok informacija s pojedincima i odborima/grupama odgovornim za:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>upravljanje rizikom i osiguranje organizacijske kontrole, uključujući i izvještavanje o nepovoljnim i značajnim događajima,</i></li> <li>- <i>obrazovanje, obuku i kontinuirani profesionalni razvoj,</i></li> <li>- <i>razvoj učinkovite prakse i kliničke revizije (uključujući i reviziju sadržaja zdravstvenog kartona),</i></li> <li>- <i>upravljanje žalbama i parnicama,</i></li> <li>- <i>istraživanje i razvoj.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocem</li> <li>- Uvid u godišnji izvještaj</li> <li>- Intervju sa direktorom</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 80.</i></p> <p><i>Pravilnik o unutrašnjem kvalitetu i sigurnosti</i></p>
7.20 S	Poboljšanje kvaliteta i sigurnosti redovno se provodi i održava na svim organizacionim jedinicama zdravstvene ustanove.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 14, 24, 74</i></p>
7.21 S	Prioritetne oblasti za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti određuju se s osobljem svake službe/organizacijske jedinice i konsenzualno na nivou menadžmenta zdravstvene ustanove.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 14, 24</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i></p>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.22 S	Prikupljaju se podaci koji svjedoče o poboljšanju nakon implementacije promjena u praksi.	<i>Jedan od načina za pregled nad kvalitetom i sigurnosti zdravstvenih usluga je i praćenje indikatora u zdravstvenoj ustanovi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u prikupljene podatke</li> <li>- Uvid u analizu novoprispjenih podataka</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 14, 24, 74</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>
7.23 S	Postoje sistemi za uvezivanje i sređivanje informacija o aktivnostima u cijeloj zdravstvenoj ustanovi koje se odnose na upravljanje kvalitetom i rizikom.	<i>Tu spadaju informacije o: upravljanju rizikom, zdravlju i sigurnosti; edukaciji, obuci i kontinuiranom profesionalnom razvoju; kliničkoj provjeri kvaliteta i efikasnom razvoju prakse; provjeri sadržaja zdravstvene dokumentacije; pregledu žalbi; istraživanju i razvoju; i inicijativama na poboljšanju nekliničkog kvaliteta. Okvirni plan upravljanja kvalitetom i rizikom bi trebalo da bude povezan i koordiniran s ostalim inicijativama i komisijama/grupama za implementaciju.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa Komisijom za kvalitet i sigurnost</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 13, 14, 24</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i></p>

Upravljanje rizikom				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
7.24 S	Postoji datirana, dokumentirana strategija upravljanja rizikom u zdravstvenoj ustanovi, koja uključuje i upravljanje kliničkim rizikom.	<i>Strategiju odobrava upravni odbor ustanove, zajedno sa svrhom, ciljevima i individualnim odgovornostima. Strategija pojašnjava na koji način se uređenje upravljanja rizikom odnosi na pripadajuće službe. Strategija upravljanja rizikom je u vezi s potrebom da zdravstvena ustanova napravi izjavu o osiguranju kontrole i uključuje, naprimjer, kontinuiranu identifikaciju prioriteta kada su u pitanju ključni rizici, definiranje prihvatljivog rizika, opis radnji koje se poduzmu s ciljem upravljanja svakim rizikom i identificiranje načina mjerenja rizika. Uređenje upravljanja kliničkim rizikom se detaljnije može razraditi u strategiji upravljanja sigurnosti i kvalitetom zdravstvene ustanove. Strategija upravljanja rizikom može biti poseban dokument ili dio Strategije upravljanja kvalitetom i sigurnosti te poboljšanja kvaliteta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa stručnim vijećem</li> <li>- Intervju sa Komisijom za kvalitet i sigurnost</li> <li>- Uvid u dokument</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 15, 24, 74, 192, 193</i>
7.25 S	Na temelju usvojene strategije, rukovodstvo zdravstvene ustanove dužno je i odgovorno za planiranje i praćenje realizacije godišnjeg programa upravljanja rizikom, odnosno programom sigurnosti.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa Komisijom za kvalitet i sigurnost</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 15, 24 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
7.26 S	Imenovana je osoba odgovorna za upravljanje sveukupnim rizikom u zdravstvenoj ustanovi što uključuje i klinički rizik.	<i>To može biti i koordinator kvaliteta ili osoba iz stručnog vijeća ili osoba koju imenuje direktor, a koja ima znanje, iskustvo ili kompetencije za obavljanje ove funkcije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 15, 24, 74</i>
7.27 A	Formirana je komisija (odbor, povjerenstvo) za upravljanje rizikom.	<i>Poslove iz ove oblasti može obavljati i Komisija za kvalitet ukoliko ne postoje kapaciteti za formiranje posebne komisije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa Koordinatorom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 15, 24 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 10</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>7.28</b> <b>S</b>	Strategija upravljanja rizikom je na raspolaganju svem osoblju zdravstvene ustanove.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	
<b>7.29</b> <b>A</b>	Ocjenjuje se upravljanje rizikom s ciljem procjenjivanja zahtjeva zdravstvene ustanove za pokrivenošću osiguranjem.		- Intervju sa Koordinatorom za kvalitet i sigurnost - Uvid u analize i procjene	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 15, 24</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i>
<b>7.30</b> <b>S</b>	Ocjenjuje se postojanje i nivoi opasnosti na radnom mjestu	<i>Nalazi ocjene rizika se dokumentiraju. Procjene rizika u cijeloj zdravstvenoj ustanovi se upoređuju.</i>	- Uvid u procjene rizika - Intervju sa Koordinatorom za kvalitet i sigurnost	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 15</i>
<b>7.31</b> <b>S</b>	Mjere kontrole (preventivne i zaštitne) se dokumentiraju, stavljaju kao prioritet i implementiraju.		- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa Koordinatorom za kvalitet i sigurnost	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13, 15, 24</i>
<b>7.32</b> <b>S</b>	Ocjene rizika se sistematski pregledaju i ažuriraju kada dođe do promjene okolnosti.	<i>To može uključivati, naprimjer, slučajeve kada se službe premještaju iz prostorija ili se obnavljaju, ili kada se uvodi potpuno drugačija oprema.</i>	- Intervju sa Koordinatorom za kvalitet i sigurnost	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 15</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i>

## Komunikacije s osobljem, pacijentima i drugim organizacijama

Standard	Izjava	Reference		
<b>8</b>	Postoji efikasna služba za marketing zdravstvene ustanove i komunikacije ustanove i njenih službi s pacijentima/korisnicima, osobljem i drugim organizacijama te lokalnom zajednicom.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10  Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>8.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana komunikacijska strategija za zdravstvene ustanove.	<i>Strategija predstavlja način na koji zdravstvena ustanove vrši internu i eksternu komunikaciju, uključujući osoblje, sastavne službe, pacijente/korisnike i njegovatelje, lokalnu zajednicu, lokalne vlasti, vanjske organizacije, uključujući službe koje su angažirane od strane ustanove, službu za zastupanje i odnose s pacijentima, veze s lokalnim medijima i korištenje informacijskih tehnologija da bi se postigla učinkovita komunikacija.</i>	- Uvid u strategiju	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 11, st. 1., tč. 9  Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
<b>8.2</b> <b>A</b>	Kodeks otvorenosti u zdravstvenom sistemu nalaže komunikacije zdravstvene ustanove s osobljem, pacijentima/korisnicima, njegovateljima i lokalnom zajednicom.		- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
<b>8.3</b> <b>A</b>	Prati se učinkovitost komunikacijske strategije zdravstvene ustanove.	<i>To uključuje, naprimjer, ocjenu širenja i razumijevanja informacija, kako unutar, tako i van ustanove.</i>	- Uvid u obrađene ocjene/indikatore	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>

Komunikacije s pacijentima/korisnicima usluga i njegovateljima				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>8.4</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura za odobravanje informativnih materijala za pacijente.	<i>Politika i procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 180</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>8.5</b> <b>A</b>	Informativni materijali za pacijente i njegovatelje su napisani na konciznom, razumljivom b/h/s jeziku, pri čemu se uzimaju u obzir potrebe posebnih grupa pacijenata/korisnika.	<i>Jezik i dizajn informativnih materijala vodi računa i o potrebama zajednica koje ne govore b/h/s jezikom, onih koji su najmanje sposobni i najmanje obrazovani, ljudi s senzornim invaliditetom i ljudi s poteškoćama u učenju.</i>	- Uvid u informativne materijale - Intervju sa pacijentima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>  <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</i>
<b>8.6</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima plan razvoja i upotrebe informacijskih tehnologija za širenje informacija prema pacijentima/korisnicima, njegovateljima i javnosti.	<i>To može uključivati informacije putem faksa, upotrebu Interneta, te ostale on-line službe i interaktivne on-screen informativne punktove u prostorijama koje koristi lokalna zajednica.</i>	- Uvid u plan - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 180</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>

Komunikacije s osobljem				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
8.7 S	Postoje sistemi za učinkovitu komunikaciju unutar zdravstvene ustanove, uključujući i pripadajuće mu službe koji uključuju proceduru za rutinsko komuniciranje unutar same ustanove.	<p><i>Tu su, naprimjer, organizacijski bilten, organizacijski intranet, informativni kanali, kao što su kratki sastanci tima, otvoreni sastanci, elektronske oglasne table i određene oglasne table za osoblje.</i></p> <p><i>Ova procedura uključuje i pitanja kao što su cirkuliranje bilješki sa sastanaka i redovno prenošenje novih informacija od strane upravnog odbora, odnosno direktora.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 180</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i></p>
8.8 A	Uspostavljeni su sistemi kojima se podržava komunikacija osoblja prema višem nivou, prema neposredno nadređenom i prema direktoru, uključujući i pisanu izjavu direktora kojom se poziva bilo koji član osoblja da ga kontaktira u vezi sa svojim idejama, prijedlozima ili problemima.	<p><i>Sistemi mogu obuhvatiti odbore sa predstavnicima osoblja, sastanke u službi, otvorene sastanke za sve članove osoblja te politike koje su dostupne svim članovima osoblja.</i></p> <p><i>Sistemi uključuju, naprimjer, politiku otvorenih vrata, sistem odgovaranja na elektronsku poštu, sheme prijedloga i zvanične konsultativne vježbe.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p>

Komunikacije s drugim organizacijama				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>8.9</b> <b>A</b>	Postoji datiran, dokumentiran spisak vanjskih organizacija i informacija koje im se rutinski prosljeđuju.	<i>Vanjske organizacije su, naprimjer, zdravstvene vlasti, druge zdravstvene ustanove, službe za zastupanje i odnose s pacijentima, uključujući i socijalne službe, ministarstvo za urbanizam i prostorno planiranje i ministarstvo za obrazovanje.</i>	- Uvid u spisak - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11</i>
<b>8.10</b> <b>A</b>	Menadžeri surađuju s menadžerima drugih službi zdravstvene zaštite.	<i>Suradnja se može odvijati kroz prisustvovanje sastancima na lokalnom/regionalnom nivou ili kroz uključenost u zajedničko planiranje s drugim organizacijama zdravstvene zaštite putem zajedničkog rada ili razvoja projekata s drugim organizacijama.</i>	- Intervju sa rukovodiocima	
<b>8.11</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura koja predstavlja vodič za komunikacije s medijima.	<i>Procedura uključuje kako odgovore na pitanja medija, tako i načine predstavljanja informacija koje ustanova želi uputiti medijima.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>

## Upravljanje informacijama i informacijske tehnologije

Standard	Izjava	Reference
9	Zdravstvena ustanova ima konzistentan i sistematski pristup upravljanju informacijama i elektronskim informacijskim sistemima.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12 Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13  Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12

### Opći dio

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.1 <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana strategija o upravljanju informacijama i o informacijskim tehnologijama zdravstvene ustanove.  Ona definira informacijske potrebe ustanove ovisno o veličini i složenosti ustanove.	<i>Strategija je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i> <i>Strategija opisuje tekuću opremljenost IT službom te identificirati težnje za uvođenjem IT unutar ustanove. Strategija o upravljanju informacijama i o informacijskim tehnologijama povezana je s ciljevima i poslovnim planovima ustanove u cjelini.</i> <i>Strategija upravljanja informacijama i informacijskih tehnologija bavi se:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- implementacijom elektronskog zdravstvenog kartona u ustanovi i pripadajućim službama,</li> <li>- kompjuterizacijom pripadajućih službi,</li> <li>- upotrebom elektronske opreme kao pomoćnog sredstva za propisivanje lijekova,</li> <li>- unifikacijom podataka, kvalitetom i dosljednošću podataka,</li> <li>- načinom na koji će informacije biti upotrebljene da se podrži poslovni proces i upravljanje ljudskim resursima,</li> <li>- upravljanjem kvalitetom, sigurnosti i rizikom na nivou ustanove tako da se putem integracije podataka IT koristi za kontrolu i poboljšanje kvaliteta,</li> <li>- edukacijom i obukom osoblja te istraživačkim radom,</li> <li>- multidisciplinarnim doprinosom definiranju skupova suštinskih kliničkih podataka,</li> <li>- procesom prikupljanja općih podataka i protokom informacija između institucija zdravstvenih vlasti, zdravstvenih ustanova, socijalnih službi i dobrovoljnih organizacija.</li> </ul>	- Uvid u strategiju	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9, st. 1, čl. 11</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>9.2</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova raspolaže računarima koji podržavaju rad ustanove.	<i>Ukoliko zdravstvena ustanova ne posjeduje računare, njihova nabavka je dokumentirana u planu nabavke.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u plan nabavke</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13., st. 2., čl. 15., st. 1., tč. 10, čl. 55., st. 1., tč. 2., čl. 130., st. 2</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 11</i></p>
<b>9.3</b> <b>A</b>	Utvrđeni su resursi za implementaciju strategije upravljanja informacijama i informacijskih tehnologija.	<i>Strategija upravljanja informacijama i informacijskih tehnologija utvrđuje nabavke informacijskih tehnologija te ko ima odgovornost da obezbijedi da su softverske aplikacije uredno licencirane.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i></p>
<b>9.4</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura da se svaki dodatni program koji pojedini korisnici zahtijevaju ili instaliraju autorizira od strane IT menadžera.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa IT administratorom</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p>
<b>9.5</b> <b>S</b>	Postoje procesi revizije i pregleda kojima se verificira tačnost podataka unesenih u informacijske sisteme.	<i>Procesi uključuju, naprimjer, sistematske preglede informacija za donošenje odluka od strane menadžmenta, potražnju informacija o pogledima/mišljenju korisnika kao način da se poboljša sakupljanje i širenje informacija i redovno prikupljanje podataka, vodeći računa o tačnosti, potpunosti i blagovremenosti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i></p>
<b>9.6</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova održava detaljan datiran i dokumentiran popis računarske opreme, s opisom ugrađenih komponenti i inventarskim brojevima.	<i>Popis uključuje i tačan popis svih mrežnih priključaka i umreženih uređaja, uključujući i prenosive računare, kojima raspolaže administrator zadužen za upravljanje mrežom u zdravstvenoj ustanovi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa IT administratorom</li> <li>- Uvid u popis</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i></p>
<b>9.7</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima obezbijeden pristup internetu na svim uređajima gdje je to potrebno.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa IT administratorom</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	

Sigurnosna politika				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.8 S	Postoji dokumentirana sigurnosna politika informacijskog sistema zdravstvene ustanove.	<p><i>Svrha je ove politike da definira prihvatljive i neprihvatljive načine ponašanja, da jasno raspodijeli zadatke i odgovornosti, te da propiše sankcije u slučaju nepridržavanja.</i></p> <p><i>Pravila rada i ponašanja koja definira sigurnosna politika vrijede za: svu računarsku opremu koja se nalazi u prostorima ustanove; administratore informacionih sistema; korisnike (zaposlenici i vanjski suradnici); vanjske organizacije koje po ugovoru rade na zajedničkom projektu i organizacije koje rade na održavanju opreme ili softvera.</i></p> <p><i>Generička politika trebalo bi da bude dovoljno fleksibilna kako se ne bi morala često mijenjati, dok su prateći pravilnici i procedure pisani kao upute za rješavanje konkretnih problema i mogu se češće mijenjati.</i></p>	- Uvid u politiku	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 8, 9</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 11</i></p>
9.9 S	Zdravstvena ustanova održava popis ovlaštenih osoba koje imaju pristup u sigurne zone.	<i>U pravilu su to samo zaposlenici koji administriraju mrežnu i komunikacijsku opremu – IT administrator.</i>	- Intervju sa IT administratorom - Uvid u spisak	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
9.10 A	Kritična oprema je zaštićena od problema s napajanjem električnom energijom.	<i>To znači da su električne instalacije izvedene kvalitetno, da se koriste uređaji za neprekidno napajanje (UPS) te generatori električne energije.</i>	- Intervju sa IT administratorom - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 3, st. 3</i>
9.11 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za oporavak kritičnih sistema radi osiguranja neprekidnosti poslovanja.	<i>To je potrebno kako bi u slučaju nezgode i zamjene izvršitelja novouposleni djelatnici mogli brzo reagirati. Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.12 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za pravljenje kopija podataka ( <i>backup</i> ), u intervalima koji su sukladni operativnoj važnosti podataka.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 8, 9</i>
9.13 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za obnavljanje podataka u slučaju nezgode u kompjuterskim i mrežnim sistemima/službama.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 11</i>
9.14 S	Zdravstvena ustanova povremeno provjerava upotrebljivost rezervnih kopija podataka i izvodi vježbe oporavka sistema.	<i>Vježbe se izvode na rezervnoj opremi, u laboratorijskim uvjetima.</i>	- Intervju sa osobljem	
9.15 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za sprečavanje otuđenja i oštećenja računarske opreme.	<i>Na portirnici treba provjeriti da li oprema koja se iznosi ima potrebne prateće dokumente, izdatnice, radne naloge za popravak, itd. Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa IT administratorom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Lokalna mreža				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.16 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure o spašavanju podataka nakon „pada“ servera, tamo gdje organizacija ima mrežni sistem.		- Uvid u proceduru - Intervju sa IT administratorom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
9.17 S	Svi IT korisnici u zdravstvenoj ustanovi/jedinici mogu kontaktirati imenovanu osobu za slučaj pada servera.	<i>To je imenovana osoba unutar ustanove ili vanjska organizacija koja daje podršku ustanovi.</i>	- Intervju sa IT administratorom - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i>
9.18 S	Zdravstvena ustanova koja posjeduje mrežu i svoje vlastite mrežne i komunikacijske uređaje imaju pravila i procedure.	<i>Pravila i procedure određuju ovlaštenja, odgovornosti, odobrenja i dokumentaciju za priključivanje računara u mrežu, ko upravlja mrežom, konfigurira mrežne uređaje, dodjeljuje adrese i kreira virtualne LAN-ove.</i>	- Uvid u procedure - Intervju sa IT administratorom	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
9.19 A	Zdravstvena ustanova ima poseban pravilnik ukoliko je podržan pristup i rad na daljinu ( <i>remote access</i> ), na primjer, kada se djelatnicima dopušta da sa kućnog računara ažuriraju podatke.	<i>S ovim pravilnikom moraju biti upoznati svi koji rade na daljinu.</i>	- Uvid u pravilnik - Intervju sa osobljem	
9.20 S	Postoji pravilnik radi zaštite povjerljivih informacija pri prijenosu mrežom.	<i>Zdravstvena ustanova u pravilniku definira vrstu enkripcije, obavezan softver, procedure za dodjelu i čuvanje kriptografskih ključeva i slično.</i>	- Uvid u pravilnik - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 27., st. 2</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12., st. 4</i>  <i>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 9., st. 2., tč. 4</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.21 <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za spajanje na mrežu gostujućih računara, koje donose sa sobom vanjski suradnici, predavači, poslovni partneri i serviseri.	<i>Zdravstvena ustanova je odredila priključna mjesta, na primjer u predavaonicama, bibliotekama, gdje je dozvoljeno priključiti gostujuće računare te konfiguracijom mreže spriječiti da se s tog segmenta mreže dopre do ostalih računara u ustanovi. Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
Povjerljivost i čuvanje informacija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.22 <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika kojom je utvrđen način povjerljivog osiguravanja informacija o pacijentima, njihovim porodicama i osoblju u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Politika je u pisanoj formi i revidirana je u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 27., st. 2  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12., st. 4  Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 9., st. 2., tč. 4</i>
9.23 <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura koja reguliše otkrivanje informacija o pacijentima vanjskim organizacijama.	<i>Ta procedura podupire i potpomaže razvoj rada izvan granica zdravstvene ustanove i razvoj programa za unapređenje zdravlja. Procedura je napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 27., st. 2  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4., 9., 12., st. 4, čl. 36., st. 2  Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 9., st. 2., tč. 4</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
9.24 <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o mjerama s ciljem minimiziranja rizika neovlaštenog pristupa sistemima elektronskih podataka.	<i>Minimiziranje rizika neovlaštenog pristupa sistemima elektronskih podataka će uključivati, naprimjer, da samo specificirani korisnici s individualnom lozinkom mogu imati pristup informacijama o pacijentima. Klinički podaci su na raspolaganju samo onima koji su uključeni u zdravstvenu zaštitu pacijenta. Kompjuterski monitori koji imaju pristup povjerljivim podacima nisu postavljeni na mjesta gdje ih mogu vidjeti neovlaštene osobe i ne ostavljaju se bez nadzora kada se povjerljivi podaci mogu vidjeti.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i> <i>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 9., st. 2., tč. 4</i>
9.25 <b>S</b>	Svaka osoba koja pristupa povjerljivoj opremi, sigurnoj zoni ili osjetljivim informacijama potpisuje Izjavu o čuvanju povjerljivih informacija.	<i>Zdravstvena ustanova može u ugovore s vanjskim organizacijama ugraditi odredbe kojima obavezuje poslovne partnere na poštivanje sigurnosnih pravila. Ugovorom će se regulirati pristup, čime se podrazumijeva pristup prostorijama, pristup opremi ili logički pristup povjerljivim informacijama. Treću stranu treba obavezati na čuvanje povjerljivih informacija s kojima dođu u dodir pri obavljanju posla, npr. radi servisiranja, održavanja, itd.</i>	- Uvid u potpisane izjave - Intervju s osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i> <i>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 9., st. 2., tč. 4</i>
9.26 <b>S</b>	Nadzor obavljaju samo osobe koje je zdravstvena ustanova za to ovlastila.	<i>Pri provođenju nadzora ovlaštene osobe dužne su poštivati privatnost i osobnost korisnika i njihovih podataka. U slučaju da je korisnik prekršio pravila sigurnosne politike, ne može se više osigurati povjerljivost informacija otkrivenih u istrazi, te se one mogu koristiti u disciplinskom ili sudskom postupku.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobama koje sprovode nadzor - Uvid u ovlaštenja	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 191, 192, 193</i>
9.27 <b>S</b>	Članovi osoblja koji koriste informacijske sisteme obučeni su za unos podataka, upotrebu i tumačenje informacija.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 9, 10., st. 1., tč. 7, čl. 11., st. 1., tč. 9., čl. 116, st. 1., tč. 19, čl. 130., st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>9.28</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika za kreiranje, upravljanje, postupanje, sigurno pohranjivanje i uništavanje svih zapisa u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Zapisi uključuju: medicinske zapise o pacijentu, lične podatke zaposlenih, zapise o postupanju s ugovaračima i zapise o davanju odgovora u marketinške svrhe. Može biti praktično imati politiku upravljanja cjelokupnim zapisima, npr. jedan set procedura koje se odnose na sve aspekte upravljanja pacijentovim zapisima.</i>	- Uvid u politiku	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>9.29</b> <b>S</b>	Podaci koji se po zakonu moraju čuvati zadržavaju se tokom perioda propisanog zakonom.	<i>Prema Zakonu, medicinska dokumentacija se čuva 10 godina od posljednjeg unosa podataka.</i>	- Uvid u arhivu	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 64</i>
<b>Poboljšanje kvaliteta</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>9.30</b> <b>S</b>	Medicinska dokumentacija periodično se pregleda s obzirom na kompletnost, tačnost, čitljivost i pravovremeno unošenje svih podataka.	<i>Kliničku reviziju dokumentacije provode sve organizacione jedinice zdravstvene ustanove.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa rukovodiocima - Uvid u kliničku reviziju dokumentacije	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 44</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 41., 42.</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i>
<b>9.31</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova prikuplja i analizira agregirane podatke s ciljem podrške zaštiti pacijenata, i upravljanju kvalitetom i rizikom.		- Uvid u analizu podataka	<i>Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06, čl. 9, st. 2</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
<b>9.32</b> <b>A</b>	IT podržava slanje uputnica i propisivačke prakse te propisanih vodilja za kliničku praksu.		- Intervju sa IT administratorom - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>
<b>9.33</b> <b>A</b>	Informacioni sistem zdravstvene ustanove podržava provođenje kliničke revizije.		- Intervju sa IT administratorom - Opservacija ocjenjivača	

## Finansijski menadžment

Standard	Izjava	Reference
<b>10</b>	Postoje čvrsti sporazumi za finansijski menadžment koji zdravstvenoj ustanovi omogućuju da ostvari svoje ciljeve.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17

## Finansijski sistemi

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>10.1</b> <b>S</b>	Postoji napisani godišnji budžet zdravstvene ustanove koji je usklađen sa poslovnim planom.	<i>Za donošenje finansijskog plana i usvajanje godišnjeg obračuna zadužen je upravni odbor.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 5, 11, 62, 65., st. 1, tč. 5</i> <i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13, 51, 52, 53</i>
<b>10.2</b> <b>S</b>	Postoje sistemi interne finansijske kontrole (interna revizija).	<i>Sistemi interne finansijske kontrole služe:</i> - <i>da bi se osigurala imovina od neovlaštenog korištenja ili raspolaganja,</i> - <i>radi održavanja potpunih računovodstvenih zapisa za sve finansijske transakcije.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u sisteme	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 65., st. 1, tč. 5</i> <i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13, 25, 51, 52, 53</i>
<b>10.3</b> <b>A</b>	Pouzdanost proizvedenih finansijskih informacija sistematski se provjerava.		- Uvid u revizorske izvještaje	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13</i>
<b>10.4</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura za sve finansijske i računovodstvene funkcije.	<i>Politika i procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Uvid u politiku	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 65., st. 1, tč. 5</i> <i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13, 51, 52, 53</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>10.5</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura koja navodi korake u prevenciji prevara u svim fazama finansijskih transakcija.	<i>To uključuje, naprimjer, sva gotovinska plaćanja, ovlaštenja za nabavku potrošnih materijala, platne spiskove, transakcije s bankama. Pocedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa direktorom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9  Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl. 11, 12, 13</i>
<b>Upravljanje budžetom</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>10.6</b> <b>S</b>	Postoje dokumentirane odgovornosti za upravljanje budžetom.	<i>To može stajati u poslovnom planu, u dodatku godišnjeg budžeta ili u opisu poslova.</i>	- Uvid u dokument	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65., st. 1, tč. 5 Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl. 11, 12, 13</i>
<b>Upravljanje imovinom</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>10.7</b> <b>S</b>	Rutinski se održava registar kapitalne imovine.		- Uvid u registar	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 233 Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl. 25</i>
<b>10.8</b> <b>A</b>	Postoji program za kapitalna ulaganja.		- Uvid u dokument	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 65., st. 1, tč. 5</i>

<b>Finansijska revizija</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>10.9</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova održava sistem interne finansijske kontrole (interne revizije).		- Uvid u interni izvještaj - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13, 51, 52, 53</i>
<b>10.10</b> <b>A</b>	Izvještaji interne i vanjske finansijske kontrole (revizije) dostavljaju se menadžmentu zdravstvene ustanove.		- Uvid u izvještaje - Intervju sa rukovodiocem	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13, 51, 52, 53</i>
<b>10.11</b> <b>A</b>	Postoji sistem provjere koji osigurava primjenu preporuka nakon dostavljenih izvještaja finansijske revizije.		- Uvid u izvještaje - Intervju sa rukovodiocem	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl., 11, 12, 13</i>

## Kupovina i prodaja roba i usluga

Standard	Izjava	Reference		
<b>11</b>	Postoje potpisani ugovori o kupovini i prodaji svih roba i usluga drugim organizacijama i dokumentirane procedure za upravljanje nabavkom roba i usluga.	Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10		
<b>Ugovori</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>11.1 A</b>	Postoji registar ugovora koje je zdravstvena ustanova sklopila s vanjskim organizacijama.	<i>Pohranjuju se ugovori kojima se regulišu kupo-prodajni odnosi zdravstvene ustanove I dobavljača.</i>	- Uvid u registar	<i>Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14, čl. 76 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11</i>
<b>11.2 A</b>	Svi ugovori su potpisani od strane predstavnika zdravstvene ustanove/jedinice.		- Uvid u dokumente	
<b>11.3 A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za provjeru ugovora te sporazumijevanje i autorizaciju promjena u odnosu na ugovor.	<i>To uključuje podatak o ovlaštenoj osobi za provjeru ugovora i donošenje amandmana na ugovor. Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>11.4 A</b>	Svi zapisi o provjeri ugovora i amandmanima na ugovor se čuvaju.		- Uvid u zapise	<i>Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14, čl. 76</i>

<b>Kupovina potrošnog materijala</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>11.5</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure kupovine roba, usluga i radova te za provjeru primljenih roba u odnosu na pisane specifikacije.	<i>Procedure su napisane i pregledane u zadnje tri godine.</i> <i>Procedure treba da definiraju nivo odgovornosti za narudžbe i ovlaštenja za pojedine narudžbe.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>11.6</b> <b>S</b>	Roba, usluge i radovi kupuju se prema pisanim specifikacijama.		- Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14, čl. 53, st. 3, tč. d, čl. 54</i>
<b>11.7</b> <b>A</b>	Pisane specifikacije se prave zajedno sa krajnjim korisnicima materijala/opreme.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14, čl. 54</i>
<b>11.8</b> <b>S</b>	Postoji proces rotacije zaliha radi osiguranja da se uskladišteni materijali koriste dok su još u dobrom stanju.	<i>Provjeru zaliha i evidenciju o tome treba vršiti redovno. Sistem provjere zaliha uključuje kontrolu snabdjevenosti i valjanosti, te procedure uklanjanja materijala kojima je istekao rok trajanja.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

## Upravljanje nekretninama i opremom

Standard	Izjava	Reference		
<b>12</b>	Nekretnine, ambijent, prostor i oprema zdravstvene ustanove osiguravaju sigurnu, efikasnu i učinkovitu zaštitu pacijenata/korisnika, osoblja i posjetilaca, te ostvarenje svih postavljenih zadataka organizacije.	<p><i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH” 83/09</i></p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>12.1</b> <b>S</b>	Nekretnine i prostor za osoblje i pacijente odgovaraju svojoj namjeni.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 2-9</i>
<b>12.2</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana strategija o nekretninama.	<i>Strategija bi trebalo da pokriva nekretnine koje su u posjedu ustanove. Nekretnine sastavnih službi će biti pokrivene implementacijskim planom timova porodične / obiteljske medicine. Strategija uključuje, naprimjer, program ulaganja u nekretnine, funkcionalnu pogodnost i korištenje prostora, transfer nekretnina, kupovinu ili prodaju imovine, gradnju, program održavanja pogona i opreme, ciljeve rada na poboljšanju iskorištenja sredstava, planove gradnje/pravljenja prostorija i prioritete za racionalizaciju.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> </ul>	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH” 83/09, čl 25</i>
<b>12.3</b> <b>A</b>	Zgrada zdravstvene ustanove ima odgovarajuću polisu osiguranja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u polisu</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>12.4</b> <b>A</b>	U plan nekretnina ulaze ciljani obrasci potrošnje, troškovi i uštede.		- Uvid u plan nekretnina	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl 25</i>
<b>12.5</b> <b>A</b>	Dokumentiraju se dogovori u vezi s iznajmljivanjem svojine zdravstvene ustanove između nje i drugih korisnika.	<i>Dokument bi mogao biti u obliku memoranduma o uvjetima najma.</i>	- Uvid u dokumente	
<b>12.6</b> <b>S</b>	Postoji tekući registar nekretnina i to zemljišta i svojine u vlasništvu ustanove.		- Uvid u registar - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09, čl 25</i>
<b>Proces rada</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>12.7</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za izvještavanje o oštećenjima, kako u radnom vremenu, tako i van radnog vremena.		- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl.4,9</i>
<b>12.8</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za izvršenje planova i probna testiranja u slučaju nepredviđenih situacija ozbiljnih otkazivanja pogona, kao što je nestanak vode, struje ili prestanak snabdijevanja plinom.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4,9</i>
<b>12.9</b> <b>A</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za davanje u zakup viška prostora i opreme.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>12.10</b> <b>A</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za kupovinu nekretnina i opreme.	<i>Ova procedura sadrži i dio koji se tiče servisiranja, opravke i adaptacije opreme. Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>12.11</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za organiziranje čišćenja prostorija i opreme.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

<b>Ambijent za pacijente</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>12.12</b> <b>S</b>	Osiguran je jednostavan pristup zdravstvenoj ustanovi.	<i>Jednostavan pristup se odlikuje pristupom sa glavne ulice, vidljivom oznakom da se radi o zdravstvenoj ustanovi, i sl.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st.1, tč. 2.</i>
<b>12.13</b> <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi su postavljeni jasni znakovi za pacijenta/njegovatelja i osoblje.	<i>Znakovi se odnose na upute gdje su npr. toaleti, liftovi, izlazi, pojedine specijalističke službe, itd.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
<b>12.14</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova je osigurala parkiralište za pacijente i osoblje.	<i>Parking za osobe s invaliditetom je jasno označen.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 8</i>
<b>12.15</b> <b>S</b>	Postoji unutrašnji i vanjski pristup za invalidska kolica u zgradama koje su u vlasništvu zdravstvene ustanove, u skladu sa zakonom.		- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 8</i>
<b>12.16</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova se u svim zgradama u svom vlasništvu pobrinula za pacijente/korisnike, posjetioce sa senzornim ili fizičkim invaliditetom.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>12.17</b> <b>S</b>	Prostorije u vlasništvu zdravstvene ustanove su prilagođene, a radna mjesta su fizički uređena na način koji zadovoljava potrebe zaposlenih s invaliditetom u skladu sa zakonom.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, 3, 4, čl. 25</i>
<b>12.18</b> <b>S</b>	Obezbeđeni su mokri čvorovi za pacijente uključujući i one za osobe s invaliditetom.	<i>Mokri čvorovi za pacijente uključuju i one za osobe s invaliditetom.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 7</i>
<b>12.19</b> <b>A</b>	Obezbeđen je prostor za podoj beba i njihovo presvlačenje.		- Opservacija ocjenjivača	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
12.20 <b>A</b>	Sobe za preglede i intervencije imaju alarmna zvona radi trenutne pomoći u urgentnim situacijama.		- Opservacija ocjenjivača	
12.21 <b>S</b>	Postoji datirana i dokumentirana procedura kojom se definira ko može koristiti i čuvati ključeve i poslije radnog vremena.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
12.22 <b>S</b>	Postoje prostorije/ormari za sigurno čuvanje recepata i lijekova.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 10</i>
12.23 <b>A</b>	Postoje prostorije za sigurno čuvanje novca i ličnih stvari osoblja.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
12.24 <b>S</b>	Postoje prostorije za sigurno čuvanje i ostavljanje šprica i igala.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 36</i>
12.25 <b>S</b>	Prostorije koje su u posjedu zdravstvene ustanove su unutra i izvana dobro osvijetljene.		- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 4</i>
12.26 <b>S</b>	U tehničkim pogonima preduzete su preventivne mjere protiv rasta <i>Legionellae pneumophilae</i> u vezi sa održavanjem klima uređaja.	<i>U ove mjere spada održavanje i zamjena filtera na klima uređajima, sakupljanje kondenzirane vode i pravilno odstranjivanje iste.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 118</i>
12.27 <b>S</b>	Ambijent i prostorije za pacijente i korisnike omogućuju vizuelnu i zvučnu privatnost.	<i>Sobe za preglede pacijenata i intervencije osiguravaju pacijentima privatnost tokom skidanja odjeće i oblačenja i tokom intervencija i pristupačan je za osobe sa invaliditetom.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 8</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>12.28</b> <b>A</b>	U dijelovima organizacione jedinice gdje se vrše pregledi/tretmani/konsultacije, ambijent i prostorije zadovoljavaju potrebe pacijenata s oštećenjima čula/osjetila.		- Opservacija ocjenjivača	
<b>12.29</b> <b>A</b>	Ukoliko se u organizacionoj jedinici nalazi prostor za pregled/tretman/konsultacije djece, okruženje mora zadovoljavati potrebe djece.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju s osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 31, 32</i>
<b>12.30</b> <b>A</b>	Organizacione jedinice obezbjeđuju jednu mirnu prostoriju, koju koriste ožalošćena/uznemirena rodbina i prijatelji.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima	
<b>12.31</b> <b>A</b>	Tamo gdje pacijenti moraju ići na više spratove/katove do različitih odjela, postoje liftovi za njih		- Opservacija ocjenjivača	
<b>Ambijent za osoblje</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>12.32</b> <b>A</b>	Šef organizacione jedinice i više osoblje, gdje je to podesno, imaju svoj uredski prostor.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa rukovodiocima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 19, st. 2, tč. 1</i>
<b>12.33</b> <b>A</b>	Postoji soba za odmor osoblja.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 1, 8</i>
<b>12.34</b> <b>A</b>	Postoje sanitarne prostorije i prostorije za presvlačenje osoblja.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 7</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>12.35</b> <b>A</b>	Organizacione jedinice imaju opremu za obuku i sobu za seminare/za obuku.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>12.36</b> <b>S</b>	Oglasne ploče su postavljene na vidno mjesto, uredne su i sadrže aktuelne informacije.	<i>Ovo se odnosi na oglasne ploče za osoblje.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9, 20, 25,</i>
<b>12.37</b> <b>S</b>	Osoblju su na raspolaganju materijal i oprema, potrebni za izvršavanje njihovih dužnosti.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 87, 88, 89</i>
<b>12.38</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o pranju ruku kao važnom elementu kontrole infekcije.	<i>Dokument je napisan/revidiran u zadnje tri godine. Ruke se moraju prati prije i poslije tretmana svakog pacijenta.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9 Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 6</i>

Oprema				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
12.39 S	Oprema za reanimaciju je lako dostupna; provjerava se i zapisuje njeno stanje redovno i nakon svake upotrebe, osim ako proizvođač ne preporučuje drugačije.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u evidenciju o stanju opreme</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 66</i></p>
12.40 S	Specijaliziranu opremu koristi samo osoblje koje je obučeno i koje zna njome rukovati.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	
12.41 S	Dokumentirana uputstva, koja opisuju kako treba koristiti svu opremu, na raspolaganju su svim članovima osoblja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i></p>
12.42 S	Postoji datirana, dokumentirana politika o nabavci opreme.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p>
12.43 S	Vodi se dokumentacija o održavanju opreme.	<i>U održavanje opreme spada i dio o održavanju električnih instalacija, popravaka i sl.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumentaciju</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33, 56., st. 2, tč. 1</i></p>
12.44 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure koje treba slijediti u vanrednim situacijama.	<p><i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i></p> <p><i>U vanredne situacije spadaju prekid napajanja električnom energijom ili vodom; kvarovi na sistemu za grijanje; kvar na telefonskim linijama; kvar računara.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p>
12.45 A	Imenovani su pojedinci koji su odgovorni za narudžbe i kontrolu zaliha.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa odgovornim osobama</li> </ul>	

## Prigovori

Standard	Izjava	Reference		
<b>13</b>	Na nivou zdravstvene ustanove uspostavljen je sistem kojim se ispituju prigovori pacijenata, njegovatelja i javnosti putem transparentnih i nepristrasnih procedura, a podaci o službama na koje se prigovor odnosi se koriste za poboljšanje kvaliteta.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17  Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13  Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10  Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10		
Politika i procedure				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>13.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika koja uređuje odnose s pacijentima kao i odnose sa zakonskim zastupnicima/starateljima.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>13.2</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura razmatranja prigovora.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i> <i>Procedura i postupak kod prigovora uključuje apelacioni proces i razmatra prigovore u vezi s osobljem zdravstvene ustanove, uslugama koje ta ustanova pruža, izvršenim uslugama, izvršnim odlukama.</i> <i>U principu bi onaj na koga se prigovor odnosi trebalo da odgovori na nju u predviđenom roku. Procedura bi trebalo da pokaže način na koji ustanova razmatra prigovore o pripadajućim službama, bilo sam ili u saradnji sa zdravstvenim vlastima.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 41-43</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>13.3</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova podržava javnost, pacijente i njegovatelje da daju svoje komentare, prijedloge i prigovori o uslugama ustanove.	<i>Mehanizmi za takvu komunikaciju su jasno predstavljeni u informativnom materijalu koji je dostupan javnosti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u informativni materijal</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 41-43</i>
<b>13.4</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova vodi otvorenu evidenciju o svim prigovorima, koja uključuje i odgovor na prigovor.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 41-43</i>
<b>13.5</b> <b>S</b>	Postupak koji predstavlja odgovor na prigovor je dokumentiran.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u dokumentaciju</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 41-43</i>
<b>13.6</b> <b>S</b>	Osoblje koje je zaposleno u administriranju prigovora razvrstava prigovore, analizira i koristi rezultate analize za potrebe poboljšanja sigurnosti i kvaliteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem administrativne službe</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24</i>
<b>Iskustvo i zadovoljstvo pacijenta (partnerstvo s pacijentima)</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>13.7</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o uključivanju pacijenata/korisnika i njegovatelja u njihovu zdravstvenu zaštitu.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i> <i>Politika podrazumijeva identificirane resurse za aktivnosti na uključivanju pacijenata/korisnika i njegovatelja u njihovu zdravstvenu zaštitu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 15, st. 2-4, čl. 18, st. 6, čl. 33</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>13.8</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o praćenju iskustava pacijenata/korisnika i njegovatelja i dobivanju njihovih mišljenja.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 41, 44</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>13.9</b> <b>S</b>	Imenovana je komisija za prigovore pacijenata.	<i>Više zdravstvenih ustanova mogu formirati zajedničku komisiju.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 61, 62</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>13.10</b> <b>A</b>	Imenovana je osoba koja je odgovorna za koordiniranje aktivnosti koje traže povratne informacije od pacijenata/korisnika i njegovatelja.		- Uvid u imenovanje - Intervju sa komisijom	
<b>13.11</b> <b>A</b>	Akcioni planovi, napravljeni kao rezultat utvrđenog stanja nakon anketiranja pacijenata, s ciljem poboljšanja kvaliteta, objavljuju se u brošuri za pacijente.		- Uvid u akcioni plan - Uvid u brošuru za pacijente	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 41</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
<b>13.12</b> <b>A</b>	Informacije koje se dobiju prilikom anketiranja pacijenata/korisnika prikupljaju se, analiziraju i prezentiraju upravnom odboru zdravstvene ustanove.	<i>Kratki izvještaji o zabilježenim mišljenjima i zadovoljstvu pacijenata/korisnika i njegovatelja prave se jednom godišnje i prezentiraju upravnom odboru zdravstvene ustanove.</i>	- Uvid u popunjene anketne listiće - Uvid u analizu ankete - Uvid u izvještaj prema upravnom odboru	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 41, 44</i>
<b>13.13</b> <b>A</b>	Implementiranje plana (planova) se prati, izvještaj o napretku se prosjeđuje upravnom odboru zdravstvene ustanove, a kratki pregled istog/istih ili koraka i napretka stoji na raspolaganju svim pacijentima.		- Uvid u plan - Uvid u prethodni izvještaj upravnom odboru - Opservacija ocjenjivača	
<b>13.14</b> <b>A</b>	Pacijetima/korisnicima su dostupne informacije o prigovorima.	<i>Informacije se odnose na mogućnosti podnošenja prigovori (pisane žalbe Komisiji za prigovore, sandučići i usmeno šefu/načelniku službe) te informacije o broju i vrsti pristiglih prigovora sa preporukama za otklanjanje prigovora.</i>	- Uvid u zaprimljene žalbe - Uvid u odgovore na zaprimljene žalbe	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 41, 44, 61-64</i>
<b>13.15</b> <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi je uspostavljen sistem dobivanja povratnih informacija od pacijenata/korisnika i ocjenjivanja njihovog zadovoljstva uslugama najmanje jednom godišnje.	<i>To se može obaviti putem upitnika, intervjua s pacijentima i u ciljnim grupama, kada se pacijenti pozivaju da bi dali svoje mišljenje o uslugama.</i>	- Uvid u prazne anketne listiće - Uvid u popunjene anketne listiće	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 41, 44, 61-64</i>

## Zadovoljstvo osoblja

Standard	Izjava	Reference		
<b>14</b>	Na nivou zdravstvene ustanove uspostavljen je sistem pomoću kojeg osoblje može slobodno izraziti svoje (ne)zadovoljstvo u pogledu svojih prava i statusa, zasnovan na povjerljivosti, kojim se omogućava dobijanje mišljenja osoblja.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>14.1</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure kojima se podstiče osoblje da izrazi svoje stavove po pitanju ostvarivanja svojih prava i položaja.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i> <i>Utvrđivanje zadovoljstva osoblja odnosi se na ostvarivanje prava koja im pripadaju po osnovu radnog odnosa (plata, plaćena i neplaćena odsustva, mogućnost edukacije i obuke, napredovanje u službi, primjena mjera zaštite na radu, adekvatno radno okruženje).</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>14.2</b> <b>S</b>	Ispitivanje zadovoljstva osoblja vrši se najmanje jedanput godišnje.	<i>Ispitivanje se vrši kvalitativnim metodama (opservacija, intervjui) i kvantitativnim metodama (upitnici).</i>	- Uvid u prazne i ispunjene upitnike - Intervju sa osobljem	
<b>14.3</b> <b>S</b>	Obezbijedena je povjerljivost podataka dobivenih ispitivanjem zadovoljstva osoblja.	<i>Obrađene podatke zdravstvena ustanova koristi za planiranje poboljšanja zadovoljstva osoblja. O rezultatima ispitivanja zadovoljstva osoblja izvještavaju se direktor ustanove, menadžment i upravni odbor.</i>	- Intervju sa osobljem	
<b>Mišljenje osoblja o radnim uslovima</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>14.4</b> <b>S</b>	Mišljenja ili stavovi osoblja se redovno prate.	<i>Osoblje u cijeloj organizaciji ima mogućnost da učestvuje u anketiranju stavova bar jednom godišnje. U taj proces izražavanja mišljenja osoblja mogu se uključiti i standardizirane ankete, fokusne grupe, i/ili pojedinačni intervjui. Teme su vrijednosti i ciljevi organizacije, komunikacije, nadgledanje i podrška, fizičko i mentalno zdravlje, svijest o dužnosti, zadovoljstvo radnim mjestom i lično usavršavanje.</i>	- Uvid u ankete - Uvid u analizu ankete - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
14.5 S	Vrši se anketiranje osoblja.	<i>Za ankete su propisani dokumentirani ciljevi, zasnivaju se na metodi popisivanja ili uzorka i osiguravaju anonimnost anketiranih osoba. One služe za poređenje u odnosu na unapređenje kvaliteta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u prazne i popunjene listiće</li> </ul>	
14.6 S	Rezultati anketiranja ili fokusnih grupa se pregledaju i prave se akcioni planovi kao odgovor na nalaze.	<i>Vrijednost dobivanja mišljenja osoblja često se umanjuje zato što se ne vodi dovoljno računa o tome ko će reagirati na prikupljene informacije. Naprimjer, korisno je kao prvo pregledati rezultate u malim grupama ili odjelima. To će staviti prioritet na reagiranje (naprimjer na sitne stvari koje se mogu brzo riješiti s vrlo malo energije i sredstava, na pitanja za koja je potrebno koordiniranje u različitim odjelima i/ili reagiranje za pitanja koja se odnose na sredstva ili cijelu organizaciju i koja treba rješavati dugoročno), na pravljenje akcijskih planova s identificiranim pojedincima koji će se time baviti i s dogovorenim rasporedom pregleda napretka.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u akcioni plan</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 24</i>
14.7 A	Osoblje učestvuje u procesu samoevaluacije svog rada u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Samoevaluacija se sprovodi jednom godišnje. Odnosi se na samoevaluaciju osoblja po pitanju stručnog rada, znanja, edukacija i sl. Koriste se unaprijed definisani obrasci.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sprovedenu samoevaluaciju</li> <li>- Uvid u obrađene rezultate i izvještaj</li> </ul>	



## **DRUGI DIO: UPRAVLJANJE RIZIKOM**



## Elementi sigurnosti

Standard	Izjava	Reference		
<b>15</b>	U zdravstvenoj ustanovi postoji strukturiran pristup upravljanju rizikom, čiji je rezultat postojanje sigurnijih sistema rada, sigurnije prakse, sigurnijih prostorija, i povećana svijest o opasnosti i odgovornosti.	Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13  Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05  Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH“ 39/03, 22/06, 43/10 Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90		
Nepovoljni događaji				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>15.1</b> <b>S</b>	Postoji sistem izvještavanja o nepovoljnim događajima, koji obuhvata sve vrste nepovoljnih događaja.	<i>Koordinator za upravljanje rizikom je zadužen za vođenje evidencije, analizu i procjenu rizika i sl.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa koordinatorom za upravljanje rizikom</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u prethodne izvještaje</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 1, 5, 16, 17 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9, 12, 44., st. 2 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
<b>15.2</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura analize i sprječavanja ponavljanja nepovoljnih događaja kao i Priručnik za incidentne situacije.	<i>Procedura govori o načinu prijave, a Priručnik je opširniji i tu se opisuje na koji način i kada se radi analiza i poduzimaju određene radnje pa i ispitivanje .  Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Uvid u Priručnik</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>15.3</b> <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi se vodi evidencija o svim nesretnim slučajevima, nepovoljnim događajima, koji se prate, ocjenjuju i na osnovu kojih se poduzimaju određene aktivnosti.	<i>Trebalo bi voditi evidenciju o svim slučajevima kao što su, naprimjer, provale, neočekivana smrt pacijenta, nesreće koje se dese osoblju, slučajevi nasilja prema osoblju, nesreće pri rukovanju opremom, slučajevi uboda iglom i sl.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 1, 5, 16, 17 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
15.4 S	Relevantnim jedinicama/službama se izdaju izvještaji o nepovoljnim i događajima radi provođenja adekvatnih aktivnosti.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u godišnji izvještaj o nepovoljnim događajima</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanka na kojima su se vodila ispitivanja</li> <li>- Intervju sa kordinatorom rizika</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
15.5 S	U organizacijskim jedinicama provodi se proaktivni program radi utvrđivanja i minimiziranja nepovoljnih događaja i drugih rizika.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	
<b>Postupanje s parnicama i zahtjevima za obeštećenjem</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
15.6 A	Imenovana je osoba koja je odgovorna za održavanje kontakata s pravnim profesionalcima, firmama za osiguranje i podnosiocima zahtjeva za obeštećenjem.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	
15.7 A	Imenovana osoba obrađuje zahtjeve za obeštećenjem podnesene protiv zdravstvene ustanove.	<i>To uključuje upravljanje zahtjevima za obeštećenjem usljed kliničkog nemara, te procedure koje je razvio organ za vođenje parnica u ministarstvu zdravstva.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	
15.8 A	U slučaju potencijalnih zahtjeva za obeštećenjem zbog kliničkog nemara, zdravstvena ustanova slijedi protokol o predradnjama.	<i>Protokol uključuje, naprimjer, upravljanje informacijama u vezi sa zahtjevima za obeštećenjem, upravljanje zdravstvenim kartonima kao dokazima, kao i proces koji bi trebalo slijediti pri razmjeni zvaničnih pisama.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u protokol</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	
15.9 A	Prave se kratki izvještaji o tekućim zahtjevima za obeštećenjem i parnicama, koji se prezentiraju upravnom odboru ustanove.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u izvještaje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	

Planovi za krizne situacije				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
15.10 S	Zdravstvena ustanova ima datiran, dokumentiran interni plan u slučaju velikih nesreća.	<i>Interni plan treba biti usklađen i sa općinskim Planom zaštite i spašavanja u slučaju velikih nesreća, koji će biti sačinjen na osnovu Procjene ugroženosti područja općine u skladu sa međunarodnim standardima i okvirom za smanjenje rizika od katastrofa. Plan velikih nesreća bi trebalo da bude napisan u i skladu s Planom Kantonalnog zavoda za javno zdravstvo. Velike nesreće uključuju, naprimjer poplave, zemljotresi, suše, epidemije i druge nesreće u zavisnosti od procjene rizika za pojavu nesreće za određeno područje te prijetnju bombom i eksplozije, požar, gubitak vitalnih resursa, kao što su struja i voda, kao i planove procedura evakuiranja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH” 29/05, čl. 49</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH” 39/03, 22/06, 43/10, čl. 32</i></p>
15.11 S	Zdravstvena ustanova učestvuje u razvoju planova zaštite stanovništva u slučaju velikih nesreća zajedno sa Kantonalnim zavodom za javno zdravstvo.	<i>Plan zaštite pokriva elementarne nepogode (npr. zemljotresi, poplave, požari, velika curenja hemikalija i slično.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u kopiju eksternih planova</li> <li>- Izvještaj o preduzetim zajedničkim akcijama</li> </ul>	<p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH” 29/05, čl. 49</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH” 39/03, 22/06, 43/10, čl. 32</i></p>

## Protupožarna zaštita

Standard	Izjava	Reference		
<b>16</b>	Menadžer zdravstvene ustanove obezbjedio je odgovarajuće mjere zaštite od požara, uključujući obezbjeđenje podesne opreme za borbu protiv požara i obuku osoblja za sigurnost od požara.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH” 39/03 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH” 39/03, 22/06, 43/10 Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12 <i>Pravilnik o zaštiti od požara vatrogastvu, „SN FBiH” 64/09</i>		
Opće odredbe				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>16.1</b> <b>S</b>	Ustanova posjeduje Pravilnik i plan zaštite od požara te Program mjera zaštite od požara na godišnjem nivou.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pravilnik i plan zaštite od požara</li> <li>- Program mjera zaštite od požara na godišnjem nivou</li> <li>- Uvid u izvještaj upravnog odbora da je usvojen Program mjera zaštite od požara</li> </ul>	<i>Pravilnik o zaštiti od požara i vatrogastvu, „SN FBiH” 64/09</i>
<b>16.2</b> <b>S</b>	Redovno se vrši sveobuhvatna ocjena rizika od požara u svim prostorijama u posjedu zdravstvene ustanove i vodi se evidencija o nalazima.	<i>Ocjene bi trebalo vršiti u skladu sa legislativom u ovoj oblasti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	
<b>16.3</b> <b>S</b>	U zdravstvenoj ustanovi imenovana je odgovorna osoba, zadužena za protivpožarnu zaštitu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 16</i>

<b>Sistemi i oprema za protivpožarnu zaštitu</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>16.4</b> <b>S</b>	Postoji oprema za protivpožarnu zaštitu u svim objektima u posjedu zdravstvene ustanove.		- Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 16</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, "SN FBiH" 26/12, čl. 14</i>  <i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, "SN FBiH" 39/03, 22/06, 43/10, čl. 83, 84, 85</i>
<b>16.5</b> <b>S</b>	Na opremi za protivpožarnu zaštitu postoje jasne oznake o primjeni, kao i uputstvo za upotrebu.	<i>Uputstvo treba biti jasno i koncizno napisano, tako da i osobe koje nisu obučene znaju rukovati aparatom.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, "SN FBiH" 26/12, čl. 14</i>
<b>16.6</b> <b>S</b>	Postoje dokumentirani dokazi o tome da je izvršena provjera i da se sistemi i oprema za protivpožarnu zaštitu sistematski održavaju od strane ovlaštene osobe.		- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, "SN FBiH" 39/03, 22/06, 43/10, čl. 47</i>
<b>16.7</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova posjeduje u ispravnom stanju požarni alarm, sisteme za otkrivanje požara i osvjetljenje u slučaju požara.		- Opservacija ocjenjivača	

Evakuacija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
16.8 S	Izlazi u slučaju požara su dostupni i dovoljno široki za evakuaciju nepokretnih pacijenata/korisnika i osoblja.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH“ 39/03, 22/06, 43/10, čl. 48</i>
16.9 S	Znakovi za izlaz u slučaju požara, vidljivi su u svim objektima zdravstvene ustanove.	<i>Znakovi su jasno istaknuti i uočljivi pri ulasku u prostoriju.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH“ 39/03, 22/06, 43/10, čl. 48, 63, 64, 66</i>
16.10 S	Izlazi u slučaju požara su uvijek otključani.		- Opservacija ocjenjivača	
16.11 S	Uputstva za slučaj požara su jasno vidljiva u svim objektima zdravstvene ustanove.		- Opservacija ocjenjivača	
16.12 S	Procedure koje treba poduzeti u slučaju da treba evakuirati nepokretne i osobe sa težim invaliditetom mogu se vidjeti na svim bitnim mjestima za pacijente.		- Opservacija ocjenjivača - Uvid u informativne materijale - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH“ 39/03, 22/06, 43/10, čl. 48, 63, 64, 66</i>
16.13 S	Vrše se planirane vježbe protivpožarne zaštite.	Sve vježbe se ocjenjuju i pravi se pismeni izvještaj.	- Uvid u izvještaj - Intervju s osobljem	



## Bezbjednost

Standard	Izjava	Reference		
<b>17</b>	U zdravstvenoj ustanovi postoje mjere bezbjednosti kojima se osigurava da pacijenti/korisnici, osoblje, njihova imovina, objekti i oprema budu sigurni od uljeza.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17		
Opće mjere				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>17.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika bezbjednosti u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine. Obuhvata, naprimjer, odgovornost menadžmenta za bezbjednost, obuku osoblja o mjerama bezbjednosti, sprečavanje krivičnih djela, pristup zgradama, sigurnosne sisteme i opremu, izvještavanje o slučajevima gdje je ugrožena bezbjednost i stalni pregled pitanja bezbjednosti.</i>	- Uvid u politiku	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 2, 4, 5, 9</i>
<b>17.2</b> <b>S</b>	Imenovana je osoba odgovorna za bezbjednost u zdravstvenoj ustanovi.	<i>On posjeduje znanje i iskustvo o pravnim pitanjima u vezi s bezbjednošću, ili ima mogućnost da dobije savjet od kvalificiranih, kompetentnih osoba.</i>	- Intervju sa odgovornom osobom - Uvid u imenovanje	
<b>17.3</b> <b>A</b>	U zdravstvenoj ustanovi postoji odbor za bezbjednost.	<i>Forum/odbor bi trebalo da stalno prati pitanja u vezi s bezbjednošću, te da uključi predstavnike iz svih dijelova službe. Odbor bi trebalo da se bavi diskutiranjem o bezbjednosnim pitanjima, odgovornostima zaposlenika po pitanju bezbjednosti, inicijativama za prevenciju krivičnih djela i upravljanjem nasiljem i napadima u cijeloj organizaciji.</i>	- Uvid u imenovanje odbora - Intervju sa rukovodiocima - Uvid u zapisnike sa sastanaka odbora - Intervju sa članovima Komisije za kvalitet	
<b>17.4</b> <b>S</b>	Postoje uređeni odnosi s policijom kao odgovor na incidente kao i način davanja savjeta i obuke.	<i>Uređeni odnosi se definišu kroz Protokol o saradnji.</i>	- Intervju sa rukovodiocima	
<b>17.5</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure kontrole pristupa zgradama i kontrole ulaza koji se zaključavaju van radnog vremena.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
17.6 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure o držanju ključeva i uopće pitanja u vezi s ključevima.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
17.7 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure upravljanja kontroliranim lijekovima i sprečavanja njihove pogrešne upotrebe.	<i>Kontrolisani lijekovi su narkotički i psihotropni lijekovi. Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
17.8 A	Postoje datirane, dokumentirane procedure unutrašnjeg TV nadzora.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
17.9 A	Postoje datirane, dokumentirane procedure održavanja bezbjednosti parkirališta.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
17.10 A	Prave se izvještaji u kojima se navode trendovi u pojavi incidentnih slučajeva, kao i nivoi njihove ozbiljnosti.		- Uvid u izvještaje - Intervju sa osobljem	
17.11 S	Osoblju su na raspolaganju načini uzbunjivanja kada su u opasnosti.	<i>Načini uzbunjivanja se između ostalog nalaze u Priručniku za recepciju/kartoteku. Osoblje koje ide u kućne posjete ostavlja u kancelariji ili na kartoteci raspored i jasne informacije o tome gdje ide u kućnu posjetu. Za ove slučajeve postoji i procedura pozivanja u toku rada u zajednici i rutinsko obavješćavanje ukoliko je poznato da u domaćinstvu živi nasilna osoba.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Uvid u Priručnik za recepciju - Uvid u proceduru	
17.12 S	Postoji procedura za ispitivanje u slučajevima nasilnog ili uvredljivog ponašanja osoblja.	<i>Procedura uređuje nošenje identifikacionih kartica od strane osoblja, servisera, izvođača radova i drugih gostiju. Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
17.13 S	Osoblju su na raspolaganju vodiči o načinima postupanja u slučajevima fizičkog ili verbalnog nasilja.		- Opservacija ocjenjivača - Uvid u vodiče - Intervju sa osobljem	

## Zdravo radno mjesto i zdravlje na radnom mjestu

Standard	Izjava	Reference		
<b>18</b>	Zdravstvena ustanova poduzima korake na promociji zdravlja i prevenciji bolesti kod zaposlenih.	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina, „SN FBiH“ 06/98</p> <p>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15</p> <p>Zakon o sprečavanju i suzbijanju zloupotrebe opojnih droga, „SG BiH“ 08/06</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p> <p>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama, „SN FBiH“ 37/01</p>		
Opće uređenje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>18.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima datiranu, dokumentiranu strategiju osiguranja zdravih radnih mjesta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u strategiju</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 7, st. 2, čl. 55</i>
<b>18.2</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova promovira zdravlje pojedinca putem razvoja i redovnog pregleda politika promoviranja zdravlja, koje se odnose na osoblje, pacijente, korisnike, njegovatelje i, gdje je to moguće, posjetioce.	<i>Ove politike uključuju, naprimjer, pušenje (posebno u prostorijama ustanove), konzumiranje alkohola (posebno u prostorijama ustanove i u toku radnog vremena), upotrebu droga i zdravu ishranu. Tu mogu biti uključene i fizičke aktivnosti, seksualno zdravlje, sistematski pregledi osoblja i politika mentalnog zdravlja osoblja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politike</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 55</i></p> <p><i>Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina, „SN FBiH“ 06/98, čl. 3</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>18.3</b> <b>S</b>	Postoji plan edukacije osoblja o zdravlju i sigurnosti.	<i>Program edukacije o zdravlju i sigurnosti se sistematski pregleda, a donosi ga rukovodstvo ustanove.</i>	- Uvid u plan edukacije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90, čl. 39, 40 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
<b>18.4</b> <b>S</b>	Svim stalnim radnicima i privremenim radnicima se daju informacije o pitanjima u vezi sa zdravljem i sigurnosti s kojima se mogu susresti u svom radu.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa zamjenskim osobljem	<i>Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90, čl. 7 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
<b>18.5</b> <b>S</b>	Imenovana je osoba koja je odgovorna za formuliranje, implementiranje i razvoj politike zdravlja i sigurnosti.		- Uvid u politiku - Uvid u imenovanje - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90, čl. 37 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl.9</i>
<b>18.6</b> <b>A</b>	Postoji multidisciplinarni odbor za zdravlje i sigurnost za cijelu zdravstvenu ustanovu.	<i>On se sastoji od, naprimjer, iskusnijih menadžera, predstavnika osoblja i sindikata. Odbor bi trebalo konsultirati u vezi s razvojem, implementacijom i praćenjem politike zdravlja i sigurnosti. Multidisciplinarni odbor redovno šalje izvještaje direktoru i koordinatoru kvaliteta zdravstvene ustanove. Ovaj odbor mogu činiti i članovi komisije za sigurnost.</i>	- Intervju sa članovima odbora	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57</i>
<b>18.7</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o zabrani pušenja u objektima zdravstvene ustanove.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o ograničenoj upotrebi duhanskih prerađevina, „SN FBiH“ 06/98, čl. 3 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl.9</i>
<b>18.8</b> <b>S</b>	Prati se pušački status zaposlenika i vrši se savjetovanje o prestanku pušenja.		- Izvještaj o pušačkom statusu zaposlenika - Uvid u popunjene anketne upitnike o pušačkom statusu	
<b>18.9</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o zabrani konzumiranja alkohola i uživanja opojnih droga u objektima zdravstvene ustanove.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sprečavanju i suzbijanju zloupotrebe opojnih droga, „SG BiH“ 08/06, čl. 4 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl.9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>18.10</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o mentalnom zdravlju osoblja.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku	<i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 55</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama, „SN FBiH“ 37/01</i>
<b>18.11</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova raspolaže s informativnim materijalima za osoblje o održavanju zdravlja, njegovoj promociji i prevenciji i osigurava takve usluge za osoblje.	<i>Informativni materijali, u obliku brošura i letaka, se nalaze na mjestima za odmor osoblje, lako su dostupni.</i>	- Uvid u materijale - Intervju sa osobljem	
<b>18.12</b> <b>S</b>	Obavještenja o sigurnosti i opasnosti se distribuiraju i poduzimaju se određene aktivnosti, o kojima se vodi evidencija.		- Uvid u evidencije - Uvid u obavještenja u zadnjih godinu dana	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 1, 5, 16, 17</i> <i>Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90, čl. 19</i>
<b>Služba medicine rada</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>18.13</b> <b>S</b>	Osoblju je na raspolaganju služba medicine rada s ciljem da se obezbijedi zdravlje i sposobnost osoblja.	<i>Takve usluge mogu postojati unutar zdravstvene ustanove ili se može sklopiti ugovor s nekim drugim davaocem takvih usluga. Federalni zavod za javno zdravstvo, pored ostalog, nudi i usluge medicine rada kao i Zavod za medicinu rada kantona.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 35, 36, 117, st. 1, tč. 4, čl. 120, 121, 232, st. 1, tč. 2</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 55</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 208-227, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>18.14</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika medicine rada.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4,9</i>
<b>18.15</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura procjene zdravlja prije zaposlenja.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4,9</i> <i>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 56</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 15, st. 2, tč. 1</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
18.16 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura upravljanja slučajevima uboda iglom i drugim oštrim predmetima.	<i>Postoji mogućnost davanja savjeta osoblju koje se povrijedi ubodom na iglu, kao i mogućnost propisivanja profilakse protiv hepatitisa B virusa, HIV ili nekog drugog virusa koji se prenosi krvlju. Takvi sistemi iziskuju pristup specijalisti koji će propisati dalji tretman lijek. Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9  Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ br. 29/05, čl. 40, st. 1. tč. 1. čl. 51</i>
18.17 S	Postoji višegodišnji plan i program imunizacije osoblja.	<i>Za osoblje koje je izloženo opasnosti od zaraze ustanova osigurava imunizaciju protiv B hepatitisa. Plan i program se revidiraju svake tri godine.</i>	- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 40, 41, 42, 43  Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 9, čl.</i>
18.18 S	Postoji evidencija o imunizaciji protiv B hepatitisa.	<i>Evidencija se vodi za svo osoblje i sistem praćenja za non-respondere i one koji nisu imunizirani.</i>	- Uvid u evidenciju	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 9, čl. 17</i>
18.19 S	Služba medicine rada, koja vodi računa o osoblju zdravstvene ustanove, treba da ima evidenciju o nesrećama na poslu, spriječenosti za rad i apsentizmu.	<i>Služba medicine rada koristi te zapise i statistiku radi analize i savjetovanja ustanove o reduciranju incidence nesreća na poslu, oboljevanja i apsentizma.</i>	- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem službe medicine rada	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 5, čl. 13</i>

## Higijena i epidemiologija

Standard	Izjava	Reference		
<b>19</b>	<p>Postoji osoblje, dokumentacija i sistem putem kojih zdravstvena ustanova vodi brigu o higijenskim i epidemiološkim pitanjima u lokalnoj zajednici te je rizik pacijenta/korisnika od dobijanja infekcije za vrijeme boravka u ustanovi sveden na najmanju moguću mjeru.</p> <p>Svi pacijenti dobijaju sigurnu zdravstvenu uslugu i savjet u skladu sa njihovim zdravstvenim stanjem i potrebama.</p> <p>Svim otpadom, kliničkim i nekliničkim, upravlja se, postupa, odstranjuje i odlaže na takav način kojim je rizik po sigurnost i zdravlje pacijenata/korisnika, osoblja i okoline sveden na najmanju moguću mjeru.</p>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p> <p>Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007</p> <p>Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>19.1</b> <b>S</b>	Imenovana je Higijensko epidemiološka tim/služba/tim koja je odgovorna za pitanja u vezi s javnim zdravstvom.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa timom</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 38</i>
<b>19.2</b> <b>S</b>	Službom/timom rukovodi odgovorni liječnik – epidemiolog.	<p>Članovi službe/tima su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- liječnik koji je obučen za rad u epidemiologiji,</li> <li>- vss sanitarni inženjer,</li> <li>- sanitarni tehničar.</li> <li>- Ostali članovi imaju iskustva u upravljanju rizikom, kontroli infekcije i sa zdravljem u okolišu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 38</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>19.3</b> <b>S</b>	Imenovana je Komisija koja je odgovorna za uspostavljanje i održavanje kontrole infekcije u cijeloj zdravstvenoj ustanovi.	<i>Komisija je multidisciplinarna (specijalisti epidemiologije, higijene, samitarni inženjeri i tehničari te zdravstveni radnici raznih profila drugih službi), a Komisijom rukovodi predsjednik po mogućnosti specijalista epidemiolog.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 37, st. 2</i>
<b>19.4</b> <b>A</b>	Zdravstvenoj ustanovi su na raspolaganju medicinske sestre za kontrolu infekcije u zajednici.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 38</i>
<b>19.5</b> <b>S</b>	Komisija na godišnjem nivou donosi Plan nadzora nad infekcijama.	<i>Plan nadzora uključuje: nadzor nad provođenjem mjera za sprečavanje i suzbijanje infekcija, mikrobiološko praćenje žive i nežive sredine, obuka osoblja iz područja kućnih infekcija, vakcinacija i sanitarni pregledi (osoblje), prijava kućnih infekcija. Komisija kontinuirano vrši obilask radnog prostora Ustanove o čemu je redovno izvještava i Direktora Ustanove.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Godišnji izvještaj o nadzoru nad infekcijama</li> <li>- Periodični izvještaji o obilasku radnog prostora</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 37, st. 2</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>19.6</b> <b>S</b>	Tim higijensko-epidemiološke službe/ambulante obavlja imunizaciju na siguran način.	<i>Siguran način imunizacije podrazumijeva:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Pregled lica, kontrolu vakcinalnog statusa i postavljanje kontraindikacija za imunizaciju vrši ljekar.</i></li> <li>- <i>Zdravstveni radnik koji izvodi imunizaciju provjerava da li je imunološki preparat iz serije koja ima atest o ispravnosti, i vrši vizuelnu kontrolu svakog pakovanja prije upotrebe</i></li> <li>- <i>Zdravstveni radnik koji izvodi imunizaciju pridržava se uputstva proizvođača o dužini vremena upotrebljivosti vakcine od trenutka rastvaranja, odnosno otvaranja višedoznih pakovanja</i></li> <li>- <i>Na svakom vakcinalnom punktu istaknuto je uputstvo za primjenu antišok terapije</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</i>  <i>Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
19.7 S	Vakcine se čuvaju i skladište po sistemu hladnog lanca.	<i>Higijensko-epidemiološka služba/ambulanta ima proceduru za čuvanje i skladištenje vakcina u sistemu hladnog lanca. Članovi tima zaduženi za imunizaciju su upoznati sa procedurom za čuvanje i skladištenje vakcina po sistemu hladnog lanca. Vakcine se čuvaju pod adekvatnim uslovima (u rashladnom uređaju namijenjenom samo za čuvanje vakcina, na temperaturi +2 do +8 °C, sa ispravnim i kalibrisanim termometrom ili monitor karticom za praćenje temperature unutar rashladnog uređaja 24h).</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16 Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007</i>
19.8 S	Vakcine se transportuju po sistemu hladnog lanca.	<i>Higijensko-epidemiološka služba/ambulanta ima proceduru za transportovanje vakcina u sistemu hladnog lanca. Vakcine se transportuju u prenosnim rashladnim uređajima koji održavaju propisani temperaturni raspon tokom transporta, uz monitor karticu ili neki drugi indikator temperaturnih uslova, uz nadzor osoblja tokom transporta.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16 Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007</i>
19.9 S	Temperatura u sistemu hladnog lanca se prati, održava i evidentira.	<i>Higijensko-epidemiološka služba/ambulanta ima proceduru za praćenje i održavanje temperature u sistemu hladnog lanca. Praćenje i održavanje sistema hladnog lanca svakodnevno kontroliše odgovorna osoba, o čemu vodi evidenciju.</i>	- Uvid u proceduru - Uvid u evidenciju - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16 Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007</i>
19.10 S	Postoji procedura za prekid u sistemu hladnog lanca.	<i>Higijensko-epidemiološka služba/ambulanta ima proceduru kod prekida u sistemu hladnog lanca Članovi tima zaduženi za imunizaciju su upoznati sa procedurom u slučaju prekida u sistemu hladnog lanca.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa članovima tima	<i>Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16 Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007</i>

Proces rada: mjere i procedure				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
19.11 S	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure kontrole infekcije.	<p>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p> <p>Politike i procedure kontrole infekcije su distribuirane u cijeloj zdravstvenoj ustanovi.</p> <p>Osoblje postupa u skladu s opštom politikom zaštite osoblja i pacijenata od infekcije, što obuhvata politike i procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pranju ruku;</li> <li>- održavanju čistoće,</li> <li>- korištenju zaštitnih rukavica,</li> <li>- uklanjanju medicinskog otpada, oštrih predmeta odnosno kontaminiranog rublja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politike</li> <li>- Uvid u procedure</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu „SN FBiH“, 43/13, čl. 35.</p> <p>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti „SN FBiH“, broj 29/05, čl. 51.</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH broj 77/08., čl. 10.</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 37, st. 2</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>
19.12 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure zaštite osoblja od infekcije.	<p>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</p>
19.13 S	Postoji datiran, dokumentiran Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom.	<p>Pravilnik sadrži:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odvajanje i sigurno odlaganje komunalnog od kliničkog otpada na mjestu nastanka otpada, uključujući i obilježavanje bojom i označavanje,</li> <li>- odstranjivanje oštrih predmeta u odgovarajuće kontejnere,</li> <li>- sigurno rukovanje kontaminiranim otpadom,</li> <li>- sigurno i blagovremeno odstranjivanje kabastog otpada,</li> <li>- odstranjivanje posebnog otpada.</li> </ul> <p>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u pravilnik</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 36, st. 1, tč. 5</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07, čl. 10, 11</p>
19.14 S	U zdravstvenoj ustanovi postoji prostorija za odlaganje otpada.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 36, st. 1, tč. 5</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07, čl. 9, st. 1, tč. 3</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
19.15 S	Zdravstvena ustanova raspolaže s potrebnom opremom, dokumentacijom i procedurama pomoću kojih se osigurava učinkovit proces dekontaminacije i sterilizacije instrumenata i medicinskih uređaja.	<i>U proceduri se definiše ko je odgovoran za proces sterilizacije, način bilježenja i kontrole procesa, kada se i kako sterilišu pojedini materijali, način obilježavanja odnosno odvajanja sterilnih i nečistih instrumenata.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u pisane procedure</li> <li>- Uvid u svesku sterilizacije</li> </ul>	<p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu („SN FBiH“, 43/13), čl. 35.</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti („SN FBiH“, broj 29/05), čl. 51.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i></p>
<b>Obuka osoblja</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
19.16 S	Postoji program edukacije o kontroli infekcije za osoblje zdravstvene ustanove.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u program edukacije</li> </ul>	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
19.17 S	Svi članovi osoblja uključeni u proces sterilizacije prošli su obuku o kontroli infekcije i sigurnim sistemima rada kada je u pitanju sterilizacija i dekontaminacija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija. Obuku prolaze svi medicinski radnici, saradnici, radnici na održavanju čistoće, vozači sanitetskih vozila.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u program obuke</li> <li>- Uvid u evidenciju prisustva obuci</li> <li>- Intervju sa osobljem koje obavlja sterilizaciju i dekontaminaciju</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 55, st. 1, tč. 5</i>
19.18 S	Odgovornosti u vezi s kontrolom infekcije su u nadležnosti Komisije za kontrolu infekcija i sastavni su dio programa uvođenja u službu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članom Komisije</li> </ul>	

<b>Zdravstveno prosvjeđivanje</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>19.19</b> <b>A</b>	Higijensko-epidemiološka služba kontinuirano organizira tematska predavanja za sve populacijske grupe.	<i>Tematska predavanja služe da se prenesu ključne poruke u pogledu promocije zdravlja i prevencije bolesti.</i>  <i>Predavanja se organizuju za osobe zaposlene u proizvodnji i prometu namirnicama, u školama i na radnim mjestima u zajednici</i>	- Uvid u plan i program tematskih predavanja - Uvid u evidencije sa predavanja	
<b>19.20</b> <b>A</b>	Higijensko-epidemiološka služba koristi lokalne medije radi obavještavanja i zdravstvenog prosvjeđivanja stanovništva.	<i>Za ove i slične potrebe, zdravstvena ustanova ima sklopljene sporazume o saradnji.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u sporazum o saradnji	
<b>19.21</b> <b>A</b>	Higijensko-epidemiološka služba surađuje s drugim organizacijama u zajednici radi osiguranja kvalitetnog zdravstvenog prosvjeđivanja.	<i>Za ove i slične potrebe, zdravstvena ustanova ima sklopljene sporazume o saradnji.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u sporazum o saradnji	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i>  <i>Standardi i normativl zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>19.22</b> <b>A</b>	Higijensko-epidemiološka služba evaluira učinkovitost edukacijskih programa jednom godišnje.	<i>Radi se evaluacija učinkovitosti edukacije kroz test provjere znanja te kroz analizu testova polaznika.</i>	- Uvid u izvještaj o evaluaciji - Uvid u obrazac provjere znanja	

<b>Mjere kontrole infekcije</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>19.23</b> <b>S</b>	Higijensko-epidemiološka služba kontinuirano prati i analizira epidemiološku situaciju na lokalnom nivou.	<i>Kanton i opština obavljaju ove dužnosti u sklopu društvene brige za zdravlje na njihovom nivou.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 13</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>19.24</b> <b>S</b>	Uspostavljeni su sistemi za praćenje ozbiljnih slučajeva infektivnih oboljenja među lokalnim stanovništvom.	<i>Informacije se razmjenjuju sa zavodima za javno zdravstvo i izabranim doktorima putem prijave zaraznih bolesti, sastanaka i sl.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
<b>19.25</b> <b>S</b>	Higijensko-epidemiološka služba predlaže i sporovodi protivepidemijske mjere kod pojave zaraznih bolesti pojedinačno ili u epidemičnom obliku u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Zdravstvena ustanova saraduje sa Zavodom za javno zdravstvo u sprovođenju protivepidemijskih mjera.</i>	- Intrervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 119</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>19.26</b> <b>S</b>	Higijensko-epidemiološka služba nadzire i ocjenjuje sprovođenje obavezne imunizacije.		- Uvid u evidencije - Intervju sa osobljem	
<b>19.27</b> <b>S</b>	Higijensko-epidemiološka služba vrši evidenciju i nadzor nad kliconošama.	<i>Zdravstvena ustanova saraduje sa Zavodom za javno zdravstvo u vođenju evidencije i nadzora nad kliconošama.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 119</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>19.28</b> <b>S</b>	Sve prostorije u kojima se priprema hrana za konzumiranje u zdravstvenoj ustanovi redovno se provjeravaju.	<i>Ovo se odnosi na zdravstvene ustanove koje u svom sklopu imaju restorane i poslužuju hranu.</i>	- Intervju sa osobljem	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>19.29</b> <b>S</b>	Higijensko-epidemiološka služba sprovodi sanitarni nadzor osoba koje rade u proizvodnji i prometu životnih namirnica.		- Intervju s osobljem	<i>Standardi i normativl zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 167-170, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>19.30</b> <b>S</b>	Medicinski uređaji se dekontaminiraju i steriliziraju u skladu sa dokumentiranim procedurama.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>19.31</b> <b>S</b>	Vodi se evidencija o sterilizacijskom ciklusu kako bi se osigurao uvid u raspoloživost instrumenata.		- Uvid u evidenciju sterilizacijskog ciklusa	
<b>19.32</b> <b>S</b>	Vrši se evaluacija kontrole infekcije.	<i>O evaluaciji se vodi evidencija. Evaluacija se sprovodi bio-indikatorima ili vizuelnim indikatorima.</i>	- Uvid u evaluaciju - Intervju sa osobljem	

## HIV i AIDS – dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje (DPST)

Standard	Izjava	Reference		
<b>20</b>	Zdravstvena ustanova organizira savjetovanište s laboratorijem za kontrolu HIV-a i AIDS-a, čija je organizacija i funkcija u skladu s državnim smjernicama za kontrolu HIV/AIDS infekcije, međunarodnim vodiljama i dobrom profesionalnom praksom.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013. Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ broj 46/10 Zakon o liječništvu „SN FBiH“, broj 56/13 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu „SN FBiH“, 43/13 Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ broj 77/08 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „SN FBiH“, broj 40/10		
Savjetovanište: osoblje i imenovanja				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>20.1</b> <b>S</b>	Za pružanje DPST usluga postoji Politika pružanja DPST usluga.	<i>U Politici se navode ciljevi DPST usluga:</i> - saznanje i procjena rizika klijentovog ponašanja u vezi HIV infekcije; - poticanje promjene rizičnog ponašanja; - identificiranje HIV pozitivne osobe radi daljeg kliničkog postupka; - informisanje HIV negativnih osoba o rizicima prenošenja HIV-a; - informisanje HIV pozitivnih osoba o načinima smanjenja prenošenja virusa na druge osobe; - davanje informacija i/ili upućivanje pacijenta na dostupno liječenje, njegu i druge usluge.	- Uvid u Politiku	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl.9</i>
<b>20.2</b> <b>A</b>	Imenovana je odgovorna osoba savjetovaništa.	<i>Po specijalnosti je ova osoba infektolog ili epidemiolog.</i>	- Uvid u imenovanje	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>20.3</b> <b>A</b>	Savjetovanište ima imenovan tim koji pruža zdravstvene usluge.	Članovi tima su: - liječnik koji je obučan za rad u epidemiologiji HIV/AIDS-a, odnosno u dijagnostici i tretmanu HIV+ i praćenju pacijenata s AIDS-om koji su otpušteni iz bolnice, - laborant koji je obučan za laboratorijske tehnike dijagnostike HIV-a i hepatitis markera.	- Intervju sa članovima tima	Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 34., st. 1.
<b>20.4</b> <b>S</b>	Svaki član tima koji pruža DPST usluge je prošao trening za DPST savjetnika.	Savjetovanje može pružati i psiholog ukoliko ima potrebnu edukaciju.	- Uvid u certifikate za DPST savjetnike	Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.
<b>20.5</b> <b>S</b>	DPST savjetnici podliježu redovnom liječničkom/sanitarom pregledu.	Ovaj pregled se vrši bar jednom godišnje, a u svrhu kontrole i sprečavanja širenja zaraznih bolesti.	- Intervju sa članovima tima - Uvid u sanitarne knjižice	Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 15.
<b>20.6</b> <b>S</b>	Sve osoblje koje radi u savjetovaništu poznaje svoj hepatitis status i imunizirano je protiv hepatitisa B.		- Intervju sa osobljem - Uvid u zdravstvene knjižice osoblja	
<b>20.7</b> <b>A</b>	Osoblje savjetovaništa stručno se usavršava putem seminara, radionica, predavanja i o tome postoji evidencija.	Za uposlenike je napravljen godišnji plan i program kontinuirane edukacije i usavršavanja po pitanju pružanja DPST usluga.	- Intervju sa članovima tima - Uvid u plan edukacije	Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 151., st. 1., 2. Zakon o liječništvu „SN FBiH“ 56/13, čl. 25., 26., 32. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu „SN FBiH“, 43/13, čl. 27., 28.
<b>20.8</b> <b>A</b>	Savjetovanište pruža usluge zajedno s drugim organizacijama i u okviru programa u zajednici koji formiraju lokalnu mrežu.	Lokalna mreža se formira za HIV/AIDS radi dijagnostike, tretmana, edukacije, nutricionije, rehabilitacije, savjetovanja i podrške.	- Intervju sa članovima tima	
<b>20.9</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima politiku kontrole HIV/AIDS-a.	Njom se definiraju resursi, osoblje, edukacija osoblja, radni procesi, korištenje kliničkih vodilja i protokola zasnovanih na dokazima, testiranja, učinkovit ambulantni tretman HIV+/AIDS-a i oportunističkih infekcija, njega, profilaksa, savjetovanje, psihološka i socijalna podrška, učinkovito korištenje elektronskih informacija, referalni sistem i drugo. Politika je napisana ili revidirana u zadnje tri godine, a po potrebi i ranije.	- Uvid u politiku	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9



Proces rada: mjere i procedure				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
20.10 A	Postoje datirane, dokumentirane procedure nadzora HIV/AIDS infekcije.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>  <i>Politike i procedure nadzora HIV/AIDS infekcije distribuiraju se u cijeloj zdravstvenoj ustanovi.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
20.11 S	Zdravstvena ustanova ima proceduru za testiranja koji naglašavaju dobrovoljnost i anonimnost.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
20.12 S	DPST usluge podrazumijevaju brzo testiranje na HIV.	<i>Testiranje može da se prema želji klijenta radi iz krvi ili iz pljuvačke.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.13 S	Klijent ima pravo da odbije testiranje.	<i>Klijent ima pravo da u svakom trenutku procesa testiranja povuče svoj pristanak, i u tom slučaju se postupak obustavlja. Prema proceduri se obavještavaju osobe koje su u tom trenutku odgovorne za taj dio postupka (osoba koja vadi krv, koja radi testiranje ili savjetnik).</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „SN FBiH“, broj 40/10, čl. 6, 10., 17., 18.</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 27.</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.14 S	U slučaju pozitivnog testa savjetnik daje upute klijentu u koju zdravstvenu ustanovu da se javi.		- Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“, 46/10, čl. 12., st. 2, tč. 3.</i>  <i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.15 S	Savjetovanište obezbjeđuje savjetovanje prije i poslije testiranja na HIV	<i>Savjetovanje uključuje prevenciju transmisije, održavanje pozitivnog stava, održavanje adekvatne ishrane, psihološku i socijalnu podršku, i podvlači značaj ranog tretmana oportunističkih infekcija, uključujući i tuberkulozu.</i>	- Intervju sa članovima tima	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
20.16 S	Poštiva se povjerljivost rezultata testa i traži se pristanak pacijenta radi obavještanja partnera i porodice.	<i>DPST usluge mogu biti i anonimne. Za ovaj proces postoji procedura.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 27.  Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „SN FBiH“, broj 40/10, čl. 6, 10., 17., 18.  Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.17 S	Radi osiguranja povjerljivosti i anonimnosti klijenta, dodjeljuje mu se identifikaciona šifra.	<i>Svi materijali i dijagnostičke procedure sadrže na uputnicama ovu identifikacionu šifru.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.18 S	DPST usluge prestaju biti anonimne u slučaju pozitivnih rezultata testa odnosno u potrebi uključivanja klijenta u dalji tretman te prelaze u povjerljivost.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u proceduru	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva „SN FBiH“ 37/12, čl. 16.  Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.19 A	U savjetovalištu se vrši testiranje na virus hepatitisa B i C.	<i>Ovo testiranje se po mogućnosti odvija iz istog uzorka krvi kao i testiranje na HIV.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.20 S	Testiranje na hepatitis B i C podliježe istim normama povjerljivosti, tajnosti i privatnosti kao i ono vezano za virus HIV-a.	<i>Testiranje se vrši uz prethodno dobijenu saglasnost na ovaj postupak.  U slučaju negativnog testa, savjetnik preporučuje klijentu cjepljenje protiv virusnog hepatitisa B.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 25., 27.  Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
20.21 S	Vodi se medicinska evidencija i dokumentacija o pacijentima/korisnicima savjetovališta.	<i>Minimalan skup podataka uključuje: vrijeme infekcije (ako je moguće); kada je dijagnosticiran HIV; prethodni tretman HIV-a; sadašnji tretman HIV-a; anamneza bolesti koja uključuje i podatke o hepatitisima, tuberkulozi, seksualno prenosivim bolestima; fizikalni pregled s posebnim osvrtnom na limfne žlijezde, oralne ulceracije ili infekcije, gastrointestinalne simptome ili dijareje, temperaturu, gubitak težine; psihosocijalna evaluacija; anamneza o korištenju droga, putovanja, seksualna izlaganja infekciji; ko zna za HIV dijagnozu – partner, djeca; da li su partner i djeca testirani.</i>  <i>U dokumentaciju spada evidencijski protokol koji sadrži i spisak klijenata te spisak poziva i supervizija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidencijski protokol</li> <li>- Uvid u evidencije</li> <li>- Uvid u dokumentaciju</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“, 46/10, čl. 139., st. 1.</i>  <i>Zakon o liječništvu „SN FBiH“, 56/13, čl. 44., st. 2.</i>  <i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.22 S	Svi podaci o klijentima se čuvaju u evidencijskom protokolu.	<i>Pristup evidencijskom protokolu imaju samo ovlaštene osobe.</i>  <i>Za čuvanje protokola postoji procedura.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidencijski protokol</li> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>  <i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
20.23 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura kada treba pacijenta hospitalizirati.	<i>Uobičajeno se hospitaliziraju pacijenti sa herpes zosterom, ezofagealnom kandidijazom i profuznom dijarejom te sumnjivi slučajevi tuberkuloze s negativim nalazom sputuma.</i>  <i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
20.24 S	Tretman pridružene tuberkuloze rješava se zajedno sa pneumoftiziološkim dispanzerom zdravstvene ustanove.	<i>Pacijente s više istovremenih infekcija i više socijalnih problema treba uvrstiti u DOT (Direct Observed Therapy) režim i pratiti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	

<b>Prava pacijenata</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>20.25</b> <b>S</b>	Članovi tima se pridržavaju strogih etičkih normi.	<i>Korisnicima se obraćaju sa poštovanjem, čuvaju profesionalne tajne, pridržavaju se obaveze potpisanog informiranog pristanka, itd.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 19. Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „SN FBiH“, broj 40/10, čl. 6, 10., 17., 18.</i>
<b>20.26</b> <b>S</b>	Pružanje DPST usluga se vrši bez diskriminacije po bilo kojem osnovu.	<i>Diskriminacija se odnosi na diskriminaciju povodom rase, vjere, nacionalne pripadnosti, jezika, invaliditeta, pripadnosti etičkim manjinama, itd.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 19.</i>
<b>20.27</b> <b>S</b>	Poštiva se pravo pacijenta na privatnost i druga prava, uključujući i pravo na izbor liječenja.	<i>Sva savjetovanja i testiranja se zasnivaju na dobrovoljnom i potpisanom pristanku koji daje savjetnik u ime klijenta.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u potpisane pristanke	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „SN FBiH“, 40/10, čl. 17., 18. Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 27. Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
<b>20.28</b> <b>S</b>	DPST usluge su prilagođene dobu svojih klijenata.	<i>Od 15. -te godine života, osoba može dati pristanak na anketiranje i testiranje.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata „SN FBiH“, 40/10, čl. 38., st. 7. Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
<b>Prostorije, oprema i radni ambijent</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>20.29</b> <b>S</b>	DPST usluge se pružaju na mjestu koje je lako dostupno za klijente.	<i>Ove usluge se pružaju u zdravstvenim ustanovama: domovima zdravlja, klinikama i zavodima za javno zdravstvo.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti „SN FBiH“ 46/10, čl. 18. Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
<b>20.30</b> <b>S</b>	Radno vrijeme tokom kojeg se mogu dobiti DPST usluge je vidno istaknuto i usklađeno sa potrebama klijenata.		- Opservacija ocjenjivača	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
<b>20.31</b> <b>S</b>	Prostorije omogućuju rad multidisciplinarnom timu koji uključuje i savjetovanje za narkomaniju i mentalno zdravlje.	<i>Prostorije za DPST usluge pružaju mogućnost za miran, neometan i povjerljiv razgovor.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>
<b>20.32</b> <b>S</b>	Preventivno savjetovanje nudi klijentu sve neophodne informacije o HIV-u.	<i>Informacije uključuju sve neophodne informacije o HIV-u, načinima prenošenja, infekciji, mogućnostima liječenja.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>20.33</b> <b>S</b>	Pri pružanju DPST usluga, radi prirode posla, savjetnici koriste zaštitna sredstva.	<i>U cilju smanjenja rizika izlaganja HIV i drugim infekcijama, savjetnici u radu koriste zaštitna sredstva (rukavice, maske, naočale, itd.).</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa članovima tima	Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.
<b>20.34</b> <b>S</b>	Oprema odgovara potrebama za pružanje DPST usluga.	<i>U opremu spadaju:</i> - informativni letak, - testovi, - kondomi.	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.
<b>20.35</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za odlaganje instrumenata i drugih predmeta koji su potencijalno kontaminirani HIV-om.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u procedure	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i> <i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/08</i>
<b>20.36</b> <b>S</b>	Prostorije se uredno održavaju.	<i>Održavanje prostorija podrazumijeva postojanje rasporeda čišćenja koji se prati i postojanje procedure za održavanje higijene prostorija.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Uvid u listu čišćenja	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i>
<b>Praćenje HIV/AIDS programa i poboljšanje kvaliteta</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>20.37</b> <b>S</b>	Postoji Politika o procjeni smanjenja rizičnog ponašanja korisnika.	<i>Smanjenje rizičnog ponašanja korisnika se procjenjuje anketama klijenata. Gleda se smanjenje rizičnih injekcija, smanjenje nezaštićenog seksualnog odnosa.</i>	- Uvid u Politiku - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>20.38</b> <b>S</b>	Praćenje uključuje i prikupljanje i analizu podataka o uključivanju lokalne zajednice u preventivne i kontrolne mjere i aktivnosti u podršci HIV+/AIDS pacijenata.	<i>Savjetovanište usko surađuje s lokalnim ministarstvom zdravstva, odborima i komisijama za HIV/AIDS, nevladinim organizacijama, socijalnom službom, službom za borbu protiv narkomanije, službom za mentalno zdravlje, pneumoftiziološkim dispanzerom, lokalnim bolnicama, imenovanim koordinatorima i savjetnicima, obrazovnim institucijama, medijima, političkim liderima u zajednici, itd.</i>	- Intervju sa članovima tima	
<b>20.39</b> <b>S</b>	Sve incidentne situacije se bilježe i dokumentiraju.	<i>Ovdje se naročito vodi računa o incidentnim ubodima iglom, kontaktu neozlijeđene kože, konjunktiva i sluznica sa krvlju klijenta.</i>	- Uvid u proceduru - Uvid u zabilješke	Dobrovoljno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013.

## Tretman specifičnih i nespecifičnih plućnih oboljenja

Standard	Izjava	Reference		
<b>21</b>	Zdravstvena ustanova organizira dispanzer s priborom za uzimanje uzoraka, čija je organizacija i funkcija u skladu s federalnim smjernicama za kontrolu tuberkulozne infekcije, međunarodnim vodiljama i dobrom profesionalnom praksom.	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008</p> <p>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</p>		
<b>Dispanzer: osoblje i imenovanja</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>21.1</b> <b>S</b>	Imenovan je šef dispanzera koji je po specijalnosti pneumoftizilog.		- Uvid u imenovanje	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 45</i>

<b>Edukacija</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>21.2</b> <b>A</b>	Osoblje dispanzera stručno se usavršava putem seminara, radionica, predavanja i o tome postoji evidencija.	<i>Za zaposlenike je napravljen godišnji plan i program kontinuirane edukacije i usavršavanja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u evidenciju stručnog usavršavanja</li> </ul>	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27, 28 Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15, čl. 25 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 74, 141, st. 3 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25, 26</i>
<b>21.3</b> <b>A</b>	Osoblje educira i druge zdravstvene profesionalce, javnost i pacijente o nadzoru tuberkuloze, dijagnostici, tretmanu i ocjeni rezultata liječenja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008</i>
<b>21.4</b> <b>S</b>	Postoje edukacijski materijali za pacijente.	<i>Oni su pripremljeni zajedno s pacijentima i njihovim porodicama, jezično su razumljivi i distribuiraju se u lokalnoj zajednici.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u edukacijske materijale</li> </ul>	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008</i>
<b>Politike</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>21.5</b> <b>A</b>	Dispanzer pruža usluge zajedno s drugim organizacijama i u okviru programa u zajednici koji formiraju lokalnu mrežu za tuberkulozu.	<i>Usluge se pružaju radi dijagnostike, tretmana, edukacije, nutricionije, rehabilitacije, savjetovanja i podrške.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> </ul>	<i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.6</b> <b>A</b>	Dispanzer i predstavnici lokalne zajednice utvrđuju razmjere tuberkuloze u populaciji i kapacitet zdravstvene ustanove da bolest stavi pod kontrolu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa članovima tima</li> <li>- Uvid u analizu o razmjerama tuberkuloze u zajednici</li> </ul>	<i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>21.7</b> <b>S</b>	Dispanzer ima politiku kontrole tuberkuloze.	<i>Njom se definiraju resursi, osoblje, edukacija osoblja, radni procesi, korištenje kliničkih vodilja i protokola zasnovanih na dokazima, skrining, testiranja, prikupljanje podataka, učinkovit ambulantni tretman tuberkuloze, njega, profilaksa, savjetovanje, edukacija pacijenata, psihološka i socijalna podrška, učinkovito korištenje elektronskih informacija, referalni sistem i drugo. Politika je napisana ili revidirana u zadnje tri godine, a po potrebi i ranije.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u politiku	<i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>21.8</b> <b>S</b>	Uloga službe u kontroli tuberkuloze je i aktivno traganje za novim slučajevima (nadzor nad kontaktima i riziko grupama).	<i>Prioritet se poklanja pronalaženju novih slučajeva aktivne tuberkuloze i tretmana do potpunog izlječenja. Način aktivnog traganja podrazumijeva uzimanje uzoraka sputuma sumnjivih na tuberkulozu, a gdje je potrebno i snimanje grudnog radiograma.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.9</b> <b>S</b>	Dispanzer utvrđuje, evaluira i tretira inficirane kontakte svakog utvrđenog slučaja zarazne tuberkuloze.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u dokumente	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008  Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.10</b> <b>S</b>	Dispanzer testira i tretira i druge visokorizične osobe na latentnu tuberkulozu.		- Intervju sa članovima tima	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008  Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.11</b> <b>A</b>	Dispanzer usko surađuje sa lokalnim koordinatorom za tuberkulozu prema smjernicama ministarstva zdravstva.	<i>Kantonalni koordinatori za kontrolu tuberkuloze su osobe imenovane od federalnog ministra zdravstva, a na prijedlog federalnog ministra zdravstva i federalnog koordinatora, za poslove organizacije kontrole tuberkuloze u kantonu u kojem djeluju i za određeni broj opština.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>



Proces rada: mjere i procedure				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>21.12</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure nadzora tuberkulozne infekcije.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u procedure - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i> <i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.13</b> <b>A</b>	Na teritoriju koji pokriva zdravstvena ustanova dispanzer prikuplja podatke i prati incidencu i prevalencu slučajeva aktivne tuberkuloze i alergijskih plućnih oboljenja.		- Uvid u prikupljene podatke	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 4, 5, 6, 7, 8</i> <i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.14</b> <b>S</b>	Politike i procedure nadzora tuberkulozne infekcije distribuiraju se u cijeloj zdravstvenoj ustanovi.		- Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, 9</i> <i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.15</b> <b>S</b>	Vodi se medicinska evidencija i dokumentacija o pacijentima dispanzera.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u evidencije	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 4, 5, 6, 7, 8</i>
<b>21.16</b> <b>S</b>	Postoje standardni dijagnostički i terapijski protokoli koji se slijede u praksi za svakog pacijenta koji je TBK+ suspektan ili je pozitivan.	<i>Protokoli su napisani/revidirani u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u protokole - Intervju sa članovima tima	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008</i> <i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.17</b> <b>A</b>	Postoje klinički protokoli za obim i sadržaj svih ocjena i ponovnih ocjena pacijenata.	<i>Protokoli obuhvataju mjerenje i evidentiranje tjelesne težine, indikacije za snimanja pluća, nuspojave liječenja, evidenciju propuštene antituberkulozne terapije svakog mjeseca, edukacijske mjere tokom tretmana.</i>	- Uvid u protokole - Intervju sa članovima tima	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008</i> <i>Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
21.18 <b>A</b>	Tretman aktivne tuberkuloze je usmjeren na pacijenta, a DOT se koristi kada to odgovara pacijentu.	<i>DOT – engl. Directly Observed Treatment – vid njege za pacijente kojima teško pada uzimanje terapije, pa se pacijentu nudi mogućnost da dodje u bolnicu ili u apoteku i gdje može sa nekim razgovarati i uzeti propisanu terapiju, ili u nekim slučajevima u obliku kućne njege gdje sestra dolazi i prati pacijentovo uzimanje terapije.</i>	- Intervju sa članovima tima	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008 Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH” 96/13</i>
21.19 <b>S</b>	Postoje klinički protokoli za obustavljanja antituberkulozne terapije u slučajevima nuspojava lijekova, alergijskih reakcija i rezistencije.		- Uvid u protokole - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl.58, st. 1, 2 Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH” 96/13</i>
21.20 <b>S</b>	Prati se rezistencija <i>M. tuberculosis</i> na lijekove i o tome postoji evidencija.		- Uvid u evidencije - Intervju sa članovima tima	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 4, 5, 6, 7, 8</i>
21.21 <b>S</b>	Postoje klinički protokoli za kontrolne preglede pacijenata nakon kompletiranja antituberkuloznog tretmana.		- Uvid u protokole - Intervju sa članovima tima	<i>Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008 Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH” 96/13</i>
21.22 <b>S</b>	Pacijentima se zakazuju pregledi i testiranja i o tome postoji evidencija.		- Intervju sa članovima tima - Uvid u evidencije	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 4, 5, 6, 7, 8</i>
21.23 <b>A</b>	Za teže oboljele pacijente dispanzer po potrebi organizira prijevoz do bolnice ili kuće.		- Intervju sa članovima tima	

<b>Radno okruženje</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>21.24</b> <b>S</b>	Prostorije i oprema podržavaju pružanje uspješnog antituberkuloznog tretmana.		- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 43, 44</i>
<b>21.25</b> <b>A</b>	Za slučajeve aktivne plućne tuberkuloze ili suspektne tuberkuloze postoji mogućnost izolacije pacijenata.		- Opservacija ocjenjivača	
<b>21.26</b> <b>S</b>	Za osoblje koje koristi rentgen, vrijede isti kriteriji radijacione sigurnosti kao i za osoblje zaposleno na radiološkoj dijagnostici.		- Intervju sa članovima tima	
<b>Praćenje realizacije antituberkuloznog programa</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>21.27</b> <b>S</b>	Dispanzer vrši praćenje tretmana pacijenta.	<i>Ono uključuje barem sljedeće: pridržavanje terapijskog plana i režima; praćenje nuspojava medikacije; učestalost i intervale posjeta kod kuće; posjete pacijenta dispanzeru.</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u analizu	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl.58, st. 1, 2  Zakon o sestrištvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27, 28  Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>
<b>21.28</b> <b>A</b>	Dispanzer vrši praćenje realizacije sveukupnog programa.	<i>Ono uključuje barem sljedeće: ukupan broj slučajeva; ukupan broj slučajeva koji je uspješno tretiran; ukupan broj prekinutih tretmana i razloge za obustavu tretmana; incidencu rezistencije; broj izgubljenih slučajeva (koji se ne javljaju na kontrolne preglede).</i>	- Intervju sa članovima tima - Uvid u analizu	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl.58, st. 1, 2  Zakon o sestrištvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27, 28  Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13</i>



## **TREĆI DIO: SISTEM POBOLJŠANJA KVALITETA**



## Elementi sistema poboljšanja kvaliteta

Standard	Izjava	Reference		
<b>22</b>	Zdravstvena ustanova je obavezna da ima sistem za praćenje i poboljšanje standarda zdravstvene zaštite i kvaliteta usluga za koje je odgovorna.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13  Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13  Principi upravljanja rizikom, AKAZ 2003-2008  Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10  Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10  Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>22.1</b> <b>S</b>	U ustanovi osoblje periodično ali redovno provodi reviziju kliničke prakse (samoevaluaciju stručnog rada) prema prioritetima koje je utvrdila Agencija i zdravstvena ustanova.	<i>Prioriteti su u skladu s federalnim prioritetima za studije o kliničkoj reviziji/učinkovitosti i odražavaju prioritete programa za unapređenje zdravlja. Provođenje revizije kliničke prakse je u skladu sa internim aktom ustanove.</i>	- Uvid u interni akt ustanove - Uvid u izvještaje o provedenim revizijama - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>
<b>22.2</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za provođenje programa kliničke revizije.	<i>One uključuju, naprimjer, uslov da razvoj kliničke revizije bude multidisciplinarnan, da se sastanci o kliničkoj reviziji redovno održavaju, te da se vodi evidencija o rezultatima tih sastanaka, da izvještaji o kliničkoj reviziji sadrže akcione planove promjena, i vodi se evidencija o prisustvu na sastancima o kliničkoj reviziji.</i>  <i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12, 44., st. 2</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>22.3</b> <b>A</b>	Svi zdravstveni profesionalci učestvuju u programima kliničke revizije.	<i>Prioriteti su u skladu s federalnim prioritetima za studije o kliničkoj reviziji/učinkovitosti i odražavaju prioritete programa za unapređenje zdravlja. Provođenje revizije kliničke prakse je u skladu sa internim aktom ustanove.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 4, st. 2, tč. 1, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i>
<b>22.4</b> <b>S</b>	Vodi se evidencija sa sastanaka provjere kliničke revizije.	<i>To uključuje, npr. listu prisutnih, teme o kojima se diskutiralo i zaključke ili napravljene preporuke.</i>	- Uvid u evidencije	
<b>22.5</b> <b>S</b>	Preporuke nastale kao rezultat programa provjere kliničkog kvaliteta se obavezno implementiraju.	<i>Zdravstvena ustanova bi trebalo da bude u stanju prikazati primjere promjena u praksi koje su uvedene kao rezultat programa kliničke revizije.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
<b>22.6</b> <b>A</b>	Programi kliničke revizije se podržavaju i koordiniraju u cijeloj zdravstvenoj ustanovi i pripadajućim službama/organizacijskim jedinicama.		- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35. Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>
<b>22.7</b> <b>S</b>	Sastavni dio programa kliničke revizije je i širenje rezultata studija o reviziji, kako u zdravstvenoj ustanovi, tako i u pripadajućim mu službama.	<i>Sistem širenja rezultata revizije može uključivati redovne izvještaje i biltene s ažuriranim informacijama. Trebalo bi ocijenjivati učinkovitost sistema za širenje ovih informacija</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i>
<b>22.8</b> <b>A</b>	Zdravstvene ustanove međusobno razmjenjuju rezultate provjere kliničke revizije u svrhu kolegijalnog pregleda.	<i>AKAZ je zadužen i odgovoran za razmjenu dobre prakse.</i>	- Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24. Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35. Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>
<b>22.9</b> <b>S</b>	Izmjene u praksi u cijeloj zdravstvenoj ustanovi uvode se kao rezultat programa kliničke revizije.		- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i>



Implementiranje prakse zasnovane na dokazima				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>22.10</b> <b>A</b>	Zdravstveni profesionalci imaju pristup aktualnim informacijama o kliničkoj praksi koja se zasniva na dokazima objavljenih istraživanja koja im stoje na raspolaganju.	<i>To može uključivati i pristup Medline-u, federalnoj elektronskoj zdravstvenoj biblioteci, Internetu, biblioteci, biltenima o učinkovitosti, AKAZ sajtu, itd.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	
<b>22.11</b> <b>A</b>	Postoje sistemi za širenje informacija o učinkovitoj praksi u zdravstvenoj ustanovi i pripadajućim službama.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i></p>
<b>22.12</b> <b>S</b>	Postoji sistematski pristup kliničkim indikatorima kvaliteta i njihovoj ocjeni unutar zdravstvene ustanove.	<i>Rutinska i sistematska ocjena indikatora kliničkog kvaliteta uključuje, npr. neriješene slučajeve žalbi ili nezadovoljavajuće rješenje; greške s lijekovima i visoke stope propisivanja nekih lijekova; visoke stope upućivanja specijalistima i u bolnicu; mortalitet i morbiditet, uključujući komplikacije koje su se mogu izbjeći; slučajeve neočekivane (iznenadne) smrti i nepovoljne kliničke događaje.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 22</i></p>
<b>22.13</b> <b>A</b>	Razvoj lokalnih vodilja za kliničku praksu i puteva zdravstvene zaštite se potpomaže i koordinira u cijeloj zdravstvenoj ustanovi.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	
<b>22.14</b> <b>A</b>	Povratne informacije od pacijenata/korisnika se koriste za dobivanje uvida u njihovo stajalište u vezi s razvojem i pregledom puteva zdravstvene zaštite i kliničkih vodilja.	<i>Informacije se mogu dobiti iz anketiranja pacijenata/korisnika ili iz studija za praćenje koje su lokalno provedene, ili iz objavljene literature.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u upitnike (prazne i popunjene)</li> </ul>	
<b>22.15</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova/jedinice unutar iste provode rutinsku kliničku reviziju u odnosu na implementirane kliničke vodilje.	<i>To uključuje izvještavanje o varijacijama u praksi u odnosu na vodilje i trebalo bi biti sastavni dio kliničke revizije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u analizu revizije</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59</i></p> <p><i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>22.16</b> <b>A</b>	Uspostavljene su mreže za razmjenu iskustava o razvoju i implementiranju puteva zdravstvene zaštite, kako unutar organizacije, tako i s drugim organizacijama.	<i>Te razmjene bi trebalo da uključuju redovne kontakte i razmjenu informacija s ostalim zdravstvenim ustanovama, zdravstvenim vlastima, socijalnim službama, službama za mentalno zdravlje, organizacijama pacijenata/korisnika.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u komunikaciju sa drugim organizacijama	
<b>Programi istraživanja i razvoja u domeni zdravstvenih usluga</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>22.17</b> <b>A</b>	Utvrđeni su i dokumentirani prioriteti za istraživanje i razvoj u domeni zdravstvenih usluga.		- Uvid u dokumentaciju	
<b>22.18</b> <b>A</b>	Postoji pristup bazi podataka o istraživanjima.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>22.19</b> <b>A</b>	Postoji procedura za dobivanje sredstava za predložena istraživanja i razvoj.		- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u proceduru	<i>Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13</i>
<b>22.20</b> <b>S</b>	Postoje protokoli za dobivanja punovažnog pristanka pacijenata i njegovatelja na učešće pacijenata u programima istraživanja i razvoja.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata 40/10, čl. 6, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 20</i>

Upravljanje rizikom				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
22.21 S	Sve kliničke službe prolaze kroz procjenu kliničkog rizika i nekliničkog rizika koji obuhvata i nekliničke rizike, pa je u procjenu uključen i sektor nemedicinskih poslova.	<i>Klinički rizici mogu uključivati, naprimjer, upotrebu opijata u zajednici, njegu teško bolesnih pacijenata/korisnika u kući i procjenu mentalno oboljelih pacijenata/korisnika.</i>  <i>U nekliničke rizike su uključeni objekti, oprema, instalacije, električna struja, jonizirajuće zračenje, transport i prijevoz, telefonske komunikacije, bezbjednost, ishrana, hemikalije, gasovi, prašina, isparavanja, radna temperatura, otpad, kućne infekcije, sterilizacija, podaci, informacije, informacijski sistemi, finansije, mogućnosti prevara, pritužbe i tužbe, kliničke i nekliničke procedure, instrumenti i pokretni dijelovi aparata, aparati s vizuelnim prikazom, pacijenti, stranke i osoblje.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u analizu kliničkih i nekliničkih rizika	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44 Principi upravljanja rizikom, AKAZ 2003-2008</i>
22.22 S	Osoblje koje poduzima procjenu kliničkog rizika obučava se s ciljem pripremanja na svoju ulogu i o tome se vodi evidencija.		- Intervju sa osobljem - Evidencija o prisustvu obuci	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i>
22.23 S	U zdravstvenoj ustanovi prikupljaju se i analiziraju podaci s ciljem implementacije proaktivnog programa sigurnosti.	<i>On obuhvata poboljšanje sigurnosti pacijenata i osoblja, smanjenje nepovoljnih događaja i neželjenih trendova kao i varijacija u praksi.</i>	- Uvid u analizu - Intervju sa koordinatorom za sigurnost	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44 Principi upravljanja rizikom, AKAZ 2003-2008</i>
22.24 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure izvještavanja i reagiranja na izraženu zabrinutost od strane osoblja, a u vezi s kliničkom izvedbom njihovih kolega.	<i>Izvjestavanje i reagiranje u vezi sa kliničkom izvedbom kolega je dio sveobuhvatnog sistema procjene i da bude povezano s obukom i mehanizmima za podršku, relicenciranje i akreditaciju.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
22.25 A	Zdravstvena ustanova vodi jednoobraznu evidenciju i dokumentaciju kroz cijelu ustanovu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> <li>- Uvid u dokumentaciju i evidencije u različitim službama</li> </ul>	
22.26 S	U zdravstvenoj ustanovi se vrši klinička revizija.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u analizu kliničke revizije</li> </ul>	

## Upravljanje lijekovima

Standard	Izjava	Reference		
<b>23</b>	Uspostavljen je sistem za upravljanje propisivačkom praksom, racionalnim propisivanjem lijekova i osiguranjem dobre prakse upravljanja lijekovima.	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Smjernice dobre kliničke prakse, „SG BiH“ 50/12</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 46/10</p>		
Finansijski rizici i racionalno propisivanje lijekova				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>23.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima odgovornu osobu za pitanja u vezi s nabavkom lijekova u zdravstvenoj ustanovi i pripadajućim službama.	<i>Odgovorna osoba odgovarajuće stručne spreme zdravstvenog usmjerenja, odgovorna je za nabavku, prijem, čuvanje, izdavanje i praćenje zaliha lijekova i medicinskih sredstava.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Uvid u dokumente</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 1, tč.7</i>
<b>23.2</b> <b>S</b>	Postoji datiran, dokumentiran plan o upravljanju budžetom za lijekove u zdravstvenoj ustanovi, koji uključuje i ciljeve koje bi trebalo postići.	<i>Plan će obuhvatati, naprimjer, procenat smanjenja potrošnje, procenat povećanja upotrebe generičkih lijekova i slično, uključuje i podsticajne sheme za racionalna propisivanja lijekova, način prikupljanja informacija u vezi s propisivanjem lijekova te uređenje praćenja propisivanja lijekova.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan upravljanja budžetom za lijekove</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	
<b>23.3</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima registar lijekova s osnovama farmakoterapije i listu lijekova koji se osiguranicima mogu propisati na teret sredstava kantonalnog zavoda zdravstvenog osiguranja.	<i>Trebalo bi uključiti i podsticajnu shemu propisivanja lijekova i način distribucije informacija liječnicima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	

Dobra praksa				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
23.4 S	Postoji Komisija za lijekove ili ekvivalentna grupa u zdravstvenoj ustanovi.	Ona je odgovorna za propisivanje liste lijekova i vodilja za kliničku praksu s farmakološkog aspekta.	- Intervju sa komisijom - Uvid u imenovanje	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 79</i>
23.5 S	Postoje datirani zapisnici sa sastanaka i izvještaji Komisije za lijekove.		- Uvid u zapisnike sa sastanaka - Intervju sa Komisijom	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 79</i>
23.6 S	Sve službe zdravstvene ustanove imaju pristup aktuelnim, relevantnim izvorima podataka i informacija o lijekovima.		- Intervju sa osobljem	
23.7 S	Pacijentima se daju informacije o načinu upotrebe, koristi i potencijalnoj šteti propisanog lijeka.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 1, tč. 7, čl. 39, 40</i>
23.8 A	Informacijski sistem zdravstvene ustanove podržava rad liječnika s bazom podataka o lijekovima prema ATC klasifikaciji, uz module raspoloživih, izdatih i uskladištenih lijekova u intervencijama te propisanih lijekova na teret fonda zdravstvenog osiguranja.	<i>ATC – The Anatomic Therapeutic Chemical Classification System – koristi se za klasifikaciju aktivnih sastojaka lijekova prema organu ili organskom sistemu prema kojima djeluju te na osnovu njihovih terapijskih, farmakoloških i hemijskih osobina. Cijeli sistem je pod kontrolom Svjetske Zdravstvene Organizacije.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
23.9 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure za naručivanje, nabavku, prijem, skladištenje i kontrolu zaliha svih lijekova koji se koriste u zdravstvenoj ustanovi i kojima se ustanova snabdijeva.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 26</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 55</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>23.10</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za utvrđivanje lijekova kojima je istekao rok upotrebe.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55, 172</i>
<b>23.11</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za sigurno odlaganje i uništavanje lijekova kojima je istekao rok upotrebe.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55</i>
<b>23.12</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima procedure za pripremu, rukovanje, odlaganje i distribuciju parenteralnih otopina, sa svim uputstvima gdje se te otopine koriste.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>23.13</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima procedure za rukovanje, odlaganje, distribuciju i primjenu narkotičnih supstancija i lijekova.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55</i>
<b>23.14</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima procedure za rukovanje, odlaganje, distribuciju i primjenu istraživačkih supstanci i lijekova.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 5, st. 1, tč. 7 44., st. 2, čl. 39, 51</i>  <i>Smjernice dobre kliničke prakse, „SG BiH” 50/12</i>
<b>23.15</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o aktivnostima koje se poduzimaju u slučaju pojave nepovoljne reakcije na lijek.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12, 44., st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
23.16 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upravljanje greškama i drugim rizikom (npr. greške prilikom propisivanja lijeka, greške prilikom rukovanja, izdavanja, apliciranja lijeka, prosipanje lijeka).	<i>Proces izvještavanja o greškama osigurava se standardnim formularom za izvještavanje i educiranje osoblja o procesu i značaju izvještavanja. Ovaj proces je integralni dio programa poboljšanja sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi koji se fokusira na prevenciju grešaka medikacije, putem razumijevanja vrsta najčešćih grešaka i načina poboljšanja procesa u ustanovi da se takve greške izbjegnu u budućnosti. Procedura bi trebala da ohrabri sistem otvorenog izvještavanja i kulturu neoptuživanja pojedinaca.</i>  <i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12, 44., st. 2</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 1, tč. 7, 39</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24</i>
23.17 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za izuzetne prilike, kada je lijek primjenjen bez pisane upute, npr. u situacijama spašavanja života.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12, 44., st. 2</i>
23.18 S	Unutar službi zdravstvene ustanove postoje sigurne prostorije za skladištenje kojima se obezbjeđuje da se sve farmaceutske i njima srodne supstance drže pod uslovima prilagođenim zakonskim propisima i zahtjevima proizvođača.	<i>Za sve narkotične supstance i lijekove postoji skladište koje se može zaključati, uključujući i lijekove za vanjsku upotrebu, lijekove za unutarnju upotrebu, lijekove koji se trebaju skladištiti na hladnom (u frižideru ili zamrzivaču), dijagnostičke reagense (osim testnih traka), zapaljive supstance.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH” 46/10, čl. 26</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55</i>
23.19 S	Ključevi svih ormara koji se koriste za skladištenje lijekova čuvaju se na sigurnom mjestu, uključujući i rezervne ključeve.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
23.20 S	Lijekovi i vaccine koji se skladište na hladnom mjestu čuvaju se u označenom frižideru, a temperatura frižidera se dnevno prati o čemu postoji evidencija.	<i>Frižidere ne bi trebalo koristiti za čuvanje namirnica. Za praćenje temperature trebalo bi koristiti maksimum/minimum termometre a ako je temperatura izvan normalnih vrijednosti poduzimaju se odgovarajuće aktivnosti.</i>	- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH” 46/10, čl. 26</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>23.21</b> <b>S</b>	Lijekovi koji se upotrebljavaju u hitnim slučajevima uvijek su na raspolaganju.	<i>Oni se nadgledaju s obzirom na potrošnju i datum isteka roka valjanosti, a zaštićeni su od krađe, gubitka ili zloupotrebe.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
<b>23.22</b> <b>S</b>	Narkotici su na raspolaganju, nadgledaju se, dokumentiraju i zaštićeni su od krađe, gubitka ili zloupotrebe.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	
<b>23.23</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za sigurno propisivanje, naručivanje, provjeru narudžbi i apliciranje lijekova.	<i>Procedurama se utvrđuju zdravstveni profesionalci kojima je dozvoljeno da propisuju, naručuju i daju lijekove pacijentima. Te procedure također bi trebalo da reguliraju provjeru novčane vrijednosti narudžbi u odnosu na dogovoreni budžet za lijekove.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12, 44., st. 2</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 1, tč. 7, čl. 39</i>
<b>23.24</b> <b>S</b>	Lijekove propisuje licencirani liječnik.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 1, tč. 7</i>
<b>23.25</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura identifikacije pacijenta prije aplikacije lijekova, a vrsta i naziv lijeka, datum isteka, te doza i vrijeme aplikacije obavezno se ovjeravaju potpisom liječnika.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>23.26</b> <b>S</b>	Postoje datirana, dokumentirana procedura upisivanja propisane i aplicirane terapije.	<i>Upisivanje u zdravstveni karton ili u interaktivni softver. Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 1, tč. 7, čl. 44</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>23.27</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upisivanje nuspojava, odnosno štetnih učinaka lijekova.	<i>Štetni učinci lijekova upisuju se u zdravstveni karton i u izvještajne formulare u sklopu upravljanja rizikom u zdravstvenoj ustanovi. Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9, 12, 44., st. 2</i>
<b>23.28</b> <b>S</b>	Svi lijekovi u intervencijama službi zdravstvene ustanove drže se u originalnom pakovanju.	<i>Prepakiranje lijekova, posebno u ampularnom obliku i čuvanje u kutijama koje obilježava osoblje u intervenciji, jedan je od češćih razloga za zamjenu lijeka i pogrešnu aplikaciju.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o apotekarskoj djelatnosti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 26</i>
<b>23.29</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura upravljanja lijekovima u vanrednim situacijama.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>23.30</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o kliničkim ispitivanjima lijekova na nivou zdravstvene ustanove.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 51 Smjernice dobre kliničke prakse, „SG BiH“ 50/12</i>
<b>23.31</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova provodi evaluaciju propisivačke prakse i apliciranja lijekova kao dio sistema poboljšanja sigurnosti i kvaliteta.		- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 79 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58, 59 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 43, 44</i>

## **ČETVRTI DIO: FOKUS NA PACIJENTA**



## Upravljanje procesima zaštite

Standard	Izjava	Reference		
<b>24</b>	Procesi zaštite oblikovani su prema potrebama pacijenata i zdravstvenih profesionalaca koji pružaju dobro osmišljene zdravstvene usluge.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13		
Djelokrug rada zdravstvene ustanove				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>24.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova eksplicitno navodi usluge koje pruža po kategorijama: osnovne, dopunske i proširene te s time upoznaje javnost.	Javnost biva upoznata putem web-stranice zdravstvene ustanove, brošure, biltena, oglasne ploče	- Intervju sa rukovodiocima - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 31</i>
<b>24.2</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova nudi osnovne usluge pacijentima.	<i>Osnovne usluge obuhvataju:</i> - <i>tretman pacijenata koji su bolesni ili misle da su bolesni i kod kojih se očekuje ozdravljenje u okviru uobičajenog trajanja na tu okolnost,</i> - <i>laboratorijsku, radiološku, ultrazvučnu i EKG dijagnostiku,</i> - <i>transfer pacijenata s težim oboljenjima, stanjima i povredama koji iziskuju bolnički tretman,</i> - <i>tretman hroničnih oboljenja i stanja pri čemu se koriste vodilje, protokoli i usluge opće primarne zaštite, ambulanti porodične medicine i specijalističko-konsultativnih službi,</i> - <i>dijagnostiku i liječenje zuba i pitanja oralnog zdravlja,</i> - <i>tretman terminalno oboljelih pri čemu se koriste usluge palijativne kućne njege.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 1, 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>24.3</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova nudi dopunske usluge i procedure pacijentima.	<p><i>One obuhvataju:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>tretman akutnih bolesti kod kojih je potrebna konzultacija specijalističko-konsultativnih službi u zdravstvenoj ustanovi ili u zajednici,</i></li> <li>- <i>skrining karcinoma, na primjer, cervikalnog ili karcinoma prostate, dijabetesa, hipertenzije, povišenog holesterola i slično,</i></li> <li>- <i>tretman seksualno transmisivnih bolesti i povezanih infektivnih oboljenja,</i></li> <li>- <i>obuhvataju vakcinacije i imunizacije,</i></li> <li>- <i>zaštitu majki i djece,</i></li> <li>- <i>tretman tuberkuloze i plućnih oboljenja,</i></li> <li>- <i>procedure male hirurgije,</i></li> <li>- <i>tretman mentalnih poremećaja,</i></li> <li>- <i>usluge fizikalne rehabilitacije,</i></li> <li>- <i>socijalne usluge i savjetovanja.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 1, 2</i></p> <p><i>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u FBiH 2012-2020, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH 2011</i></p>
<b>24.4</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova nudi i proširene usluge dijagnostike, tretmana i rehabilitacije.	<i>Proširene usluge dijagnostike, tretmana i rehabilitacije pružaju se u okviru specijalističko-konsultativnih službi, stomatološke službe, posebnih zdravstvenih programa, službe mentalnog zdravlja i fizikalne rehabilitacije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 1, 2</i>
<b>24.5</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima kliničke procedure upućivanje pacijenata u bolnicu.	<i>Procedure su razvijene u skladu sa preporukama kliničkih vodilja zasnovanih na medicine utemeljenoj na dokazima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, st. 1, tč. 2, čl. 5, st. 1, tč. 5,</i>
<b>24.6</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima vodič za pacijente u kojem su ukratko opisane sve službe/organizacijske jedinice s rasporedom rada i kontakt telefonima.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u vodič</li> </ul>	
<b>24.7</b> <b>A</b>	Pacijenti se informiraju o izboru liječnika i procedurama promjene odabranog liječnika.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p>

Procesi za podršku pacijentima				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
24.8 A	Procesi zaštite tako su osmišljeni i tako se provode da su potpuno okrenuti interesima pacijenta.	<i>Tu spadaju prikupljanje podataka i informacija koji se uzimaju samo jedanput na ulazu u zdravstvenu ustanovu a da se proces ne ponavlja na svakom koraku; poštivanje vremena pacijenata (radno vrijeme, zakazani pregledi, telefonski pristup); poštivanje kontinuiteta zaštite (odabrani doktor i/ili sestra, odgovarajuće i informirane zamjene); zadovoljavanje hitnih potreba (prioriteti, transport); fizički pristup za osobe sa invaliditetom; poštivanje prava pacijenata; dobre komunikacije sa sekundarnom i tercijarnom zaštitom, itd.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i>
24.9 A	Zdravstvena ustanova obezbjeđuje edukaciju i informiranje pacijenata u vezi sa njihovim stanjem/oboljenjem, vodeći računa o različitim oblicima tog informiranja.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i>
Procesi koji podržavaju zdravstvene profesionalce				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
24.10 A	Procesi i rutine tako su dizajnirani da podržavaju zdravstvene profesionalce u svakodnevnom radu.	<i>Maksimalno se koristi zakazivanje pregleda kako bi liječnici i sestre mogli da rade kvalitetno; za prve posjete odvaja se više vremena; konsultanti su fleksibilni i raspoloživi prema stvarnim potrebama pacijenata.</i>	- Intervju sa osobljem	
24.11 A	Uspostavljeni su takvi radni procesi koji prekidanje obavljanja posla reduciraju na najmanju moguću mjeru.	<i>Tu spadaju procedure za primanje telefonskih poziva, naručivanja za kućne posjete, adekvatna trijaža hitnih slučajeva i slično.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u procedure	
24.12 A	Zdravstvena ustanova obezbjeđuje tzv. "zaštićeno vrijeme" za čitanje stručne literature i bavljenje kvalitetom vlastitog rada u okviru redovnog radnog vremena.	<i>Kontinuirano i trajno stručno usavršavanje podrazumijeva obnavljanje stečenih znanja i usvajanje novih znanja, vještina, sudjelovanje na stručnim seminarima, i stručnim skupovima.</i>  <i>Plan kontinuirane edukacije medicinskih sestara, svake kalendarske godine, donosi zdravstvena ustanova. Zaštićeno vrijeme mora se pravno regulisati, najbolje u Statutu ustanove ili u odgovarajućem pravilniku.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 8</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 24, 192, 193</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>24.13</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova obezbjeđuje dovoljan broj adekvatnih zamjena za liječnike i sestre kojima je odobreno stručno usavršavanje.		- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	
<b>24.14</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova i sastavne službe dobro organiziraju upravljanje medicinskom dokumentacijom i nadzor kvaliteta unešenih podataka s ciljem ostvarenja bolje komunikacije sa specijalističko-konsultativnom službom.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 4-9</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</i>
<b>Procesi koji poboljšavaju pružanje usluga</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>24.15</b> <b>A</b>	Svi problemi u komunikaciji rješavaju se na zajedničkim sastancima liječnika, sestara i drugog osoblja.		- Intervju sa osobljem	
<b>24.16</b> <b>A</b>	Na širokoj osnovi koriste se vodilje za kliničku praksu, dijagnostički i terapijski protokoli i integrirani putevi zaštite s ciljem optimiziranja zaštite pacijenta i mjerenja procesa i ishoda te zaštite.		- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 58</i> <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 7, 22</i>
<b>24.17</b> <b>A</b>	Liječnici i sestre imaju pristup Internetu na radnom mjestu radi pribavljanja vodilja za praksu na bazi dokaza, edukacijskog materijala za pacijente i vodilja za prevenciju.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>24.18</b> <b>S</b>	Sigurnost pacijenta je primaran zadatak u svim službama/jedinicama zdravstvene ustanove ( <i>“Primum non nocere”</i> ).		- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	



## Prava i odgovornosti pacijenata

Standard	Izjava	Reference		
<b>25</b>	Zdravstvena ustanova osigurava da liječnik i ostali članovi tima poštuju prava i potrebe pacijenata, ali i skreću pažnju pacijentima na njihovu odgovornost u održavanju zdravlja.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13 Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13		
Informiranje i prava pacijenata kroz usluge				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>25.1</b> <b>S</b>	Objavljuju se informacije namijenjene pacijentima u pristupačnom formatu, koje ih obavještavaju o njihovim općim pravima.	<i>Ove informacije podrazumijevaju pravo pacijenta:</i> - da prima usluge bez diskriminacije vezano za spol, dob, vjersku ili etničku pripadnost, invaliditet ili spolnu orijentaciju, a ustanova jasno podržava takvu politiku koja je dostupna javnosti i svim zaposlenicima, - da bira onog zdravstvenog profesionalca kojeg oni smatraju prihvatljivim, - da traži drugo mišljenje o opcijama u vezi s tretmanom ili o dijagnozi, uz saglasnost s liječnikom opće prakse/obiteljske medicine.	- Uvid u informativne materijale - Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8-12 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016
<b>25.2</b> <b>S</b>	Poštuje se povjerljivost informacija i postoji datirana, dokumentirana politika o povjerljivosti informacija, s čime su upoznati svi članovi osoblja.		- Uvid u politiku - Intervju sa osobljem	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8-12, 17-24 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
25.3 S	Objavljaju se informacije namijenjene pacijentima/korisnicima, koje ih obavještavaju o pravima vezanim za zdravstvenu zaštitu.	<p><i>Ove informacije ih obavještavaju:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o njihovom pravu na to da imaju pristup svom zdravstvenom kartonu, kao i na to da će informacije koje se u njega unesu ostati povjerljive,</li> <li>- o njihovim pravima u vezi s davanjem svog pristanka da učestvuju u medicinskim istraživanjima,</li> <li>- o njihovom pravu na to da biraju da li će učestvovati u obučavanju studenata medicine ili osoblja zdravstvene ustanove,</li> <li>- o njihovom pravu na to da dobivaju detaljne informacije o uslugama koje se pružaju u zdravstvenoj ustanovi,</li> <li>- o njihovom pravu na to da im se jasno objasni njihovo stanje i svaki predloženi tretman, ispitivanje ili medicinska procedura, kao i rizici ili alternative prije nego što pristanu na njih,</li> <li>- o njihovom pravu na to da se njihove kliničke ili nekliničke žalbe detaljno ispituju.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u informativne materijale</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6, 8-12</i></p>
25.4 S	Svaki novi pacijent prilikom otvaranja kartona dobiva informacije o zdravstvenoj ustanovi i uslugama koje se u njemu pružaju.	<i>Pisani set informacija može biti uručen pacijentu lično ili je objavljen na stranici ustanove. Ove informacije uvijek su dostupne pacijentima, odnosno građanima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u informativne materijale</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6, 8-12</i>
25.5 S	Postoje informacije za pacijente o načinu naručivanja za preglede i o vremenu čekanja na određene usluge u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Građani treba da dobiju jasna pisana uputstva o načinu naručivanja i korištenja pojedinih usluga u zdravstvenoj ustanovi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u informativne materijale</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6, 8-12</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>25.6</b> <b>S</b>	Kroz usluge se priznaje i vodi računa o pravu pacijenata/korisnika na njihovo lično dostojanstvo i privatnost.	<i>Posebnu pažnju bi trebalo obratiti na paravane i zastore, toalet i mjesta za pranje ruku, mjesta za presvlačenje te provjeru osoblja da li je odjeća pacijenata na svom mjestu nakon tretmana i procedura zaštite.</i>	- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 3, 5, 6</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 5</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 5, st. 2, tč. 2, čl. 34, 42</i>
<b>25.7</b> <b>A</b>	Kroz usluge se priznaje i vodi računa o pravima pacijenata u vezi s njihovom kulturnom i vjerskom tradicijom.		- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 3, 5, 6</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 9</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 5, st. 2, tč. 2, čl. 34</i>
<b>25.8</b> <b>A</b>	Ispunjava se preferiranje pacijenata da ih njeguje/liječi osoblje odgovarajućeg spola.	<i>Preferiranje pacijenata bi trebalo zapisivati čak i ako zbog ograničenja osoblja ili rasporeda dužnosti nije moguće u potpunosti udovoljiti zahtjevu.</i>	- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6</i>
<b>25.9</b> <b>S</b>	U skladu sa kodeksom ponašanja osoblje postupa i obraća se pacijentima na dostojanstven način, s poštovanjem i ljubaznošću.	Zdravstvena ustanova ima kodeks ponašanja koji donosi direktor	- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem - Uvid u Kodeks ponašanja	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 3, 5, 6</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 5</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 5, st. 2, tč. 2, čl. 34</i>
<b>25.10</b> <b>A</b>	Osoblje se obraća pacijentima/korisnicima koristeći ime ili zvanje u zavisnosti od njihovog preferiranja.	<i>Takvo preferiranje pacijenta/korisnika se zavodi u zdravstveni karton.</i>	- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 3</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 5, st. 2, tč. 2, čl. 34</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>25.11</b> <b>A</b>	Pacijentima i njegovateljima se daju informativni materijali o njihovom stanju/tretmanu/medicinskoj proceduri.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8-12</i></p> <p><i>Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13</i></p>
<b>25.12</b> <b>S</b>	Članovi porodice i njegovatelji imaju pravo učestvovati u svim fazama zaštite pacijenta uz njegov prethodni pristanak.	Učešće porodice je dozvoljeno u svim fazama osim u hitnim slučajevima tipa reanimacije, defibrilacije, male kirurgije i sl.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u potpisane informisane pristanke</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl 17-24</i></p> <p><i>Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13</i></p>
<b>25.13</b> <b>S</b>	Pacijenti, članovi porodice i njegovatelji obavještavaju se na koji način mogu dobiti informacije o bolesti i tretmanu i odlučivati u pogledu njege i tretmana.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u potpisane informisane pristanke</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 17-24</i></p> <p><i>Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13</i></p>
<b>25.14</b> <b>S</b>	Pacijenti, a po potrebi i članovi porodice obavještavaju se o njihovim pravima da odbiju ili prekinu neki tretman.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u potpisane informisane pristanke</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 17-24</i></p> <p><i>Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13</i></p>
<b>25.15</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova podržava pravo pacijenta na odgovarajuću ocjenu i tretman bolnog sindroma.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8-12</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
25.16 S	Zdravstvena ustanova podržava pravo pacijenta na dostojanstven tretman terminalnog oboljenja.		- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 40
25.17 S	Zdravstvena ustanova podržava pravo pacijenta i članova njegove porodice na razlike u mišljenju, pravo na žalbu i rješavanje bilo kojeg sukoba u kojem učestvuje pacijent.		- Intervju sa pacijentima - Intervju sa osobljem	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 17-24, 40, 41
25.18 S	Osoblje poznaje i poštuje prava pacijenata.		- Intervju sa osobljem	Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 3, 5, 6
25.19 S	Pacijenti dobivaju informacije na način koji je njima razumljiv, bez upotrebe stručnih medicinskih termina.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6
<b>Punovažni pristanak na medicinski tretman</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
25.20 S	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura dobijanja punovažnog pristanka pacijenata na medicinske procedure.	<i>Proces dobivanja informiranog pristanka definira sama zdravstvena ustanova i obezbjeđuje obuku osoblja za to. Politika i procedura dobivanja punovažnog pristanka pacijenta na medicinske usluge sadrži uputstvo o tome ko može uzeti pristanak, u kojim okolnostima te o popunjavanju formulara o pristanku pacijenta na medicinske usluge.</i>	- Uvid u politiku - Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl.9 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8-12, 17-19 Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13
25.21 S	Proces dobivanja informiranog pristanka je u okviru postojećih zakona i kulture.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima - Uvid u anketu	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17-19
25.22 S	Kada neko drugi u ime pacijenta daje informirani pristanak za izvođenje procedure, ime te osobe unosi se dodatno i u zdravstveni karton.		- Uvid u kartone - Uvid u potpisane informisane pristanke - Intervju sa osobljem - Uvid u proceduru uzimanja pristanka	Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 22-24

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
25.23 S	Pacijent i drugi donosioci odluka informiraju se o obimu i ograničenjima općeg informiranog pristanka.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17-24</i></p>
25.24 S	Zdravstvena ustanova definira i ima popis svih rizičnih invazivnih procedura i intimnih pregleda za koje je potreban informirani pristanak pacijenta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u listu</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17-19</i></p>
25.25 S	Informirani pristanak je potreban prije uključivanja pacijenta u bilo koje stručno ili naučno istraživanje.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17-19</i></p>
25.26 S	Zdravstvena ustanova ima etički komitet koji pregleda i odobrava sva istraživanja u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, vodeći računa o poštivanju prava pacijenta.	<i>Etički komitet radi prema pravilima Dobre kliničke prakse (ICH-GCP).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Uvid u zapisnike sa sastanaka na kojima se raspravljalo o tome</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 75, 76</i></p>
25.27 S	Informirani pristanak potvrđuje se potpisom pacijenta i donosioca odluke, koji postoji u zdravstvenom kartonu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u potpisane pristanke u kartonima</li> <li>- Uvid u nepotpisane pristanke</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	

Informacije za pacijente				
Standard	Izjava			Reference
26	Postoje tačne informacije za pacijente, njihove negovatelje i opću javnost o zdravstvenoj ustanovi i njenim službama, uključujući jasne informacije za pacijente o njihovom tretmanu.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13
Opće informacije o uslugama koje se pružaju u zdravstvenoj ustanovi				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
26.1 S	Zdravstvena ustanova nudi pacijentima informativne materijale u pristupačnim formatima.	<i>Informacije se ažuriraju najmanje jednom godišnje i sadrže:</i> - spisak dostupnih usluga, - listu čekanja za pojedine usluge, - informacije o mjestu pružanja usluga, - radno vrijeme zdravstvene ustanove, kao i određenih službi.	- Uvid u informativne materijale	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 36</i>
26.2 A	Informacije o uslugama koje se pružaju 24 sata ili van radnog vremena, mogu se u hitnim slučajevima dobiti telefonom ili putem sms-a za gluhe i nagluhe osobe.	<i>Telefonski brojevi se objavljuju u informativnim materijalima. Mogu biti uključeni i spiskovi imena osoblja dostupnog putem telefona.</i>	- Intervju sa osobljem	
Kliničke informacije za pacijente/korisnike i negovatelje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
26.3 S	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedura za pisanje i odobravanje informativnih materijala za pacijente.	<i>Procedura je napisana ili revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku i proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 36</i>
26.4 S	Dokumentirane informacije su dostupne pacijentima, a gdje je to potrebno i negovateljima, da bi se omogućio izbor na osnovu najboljih dokaza o učinkovitij i odgovarajućoj intervenciji koje su na raspolaganju.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 36</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10, 16, 17</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
26.5 S	Postoje informacije o izboru zdravstvene zaštite i liječenja za pacijente i, gdje je to potrebno za njegovatelje.	<p><i>Ove informacije se:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zasnivaju na dokazima,</li> <li>- napisane su na jasnom b/h/s jeziku u kojem nema žargona,</li> <li>- plasiraju se u različitim medijima i formatima.</li> </ul> <p><i>Takve informacije se prave uz pomoć doprinosa od strane pacijenata o njihovom sadržaju i predstavljanju. One mogu biti na raspolaganju u većim formatima, na drugim jezicima, predstavljene makaton simbolima, ili drugim medijima, kao što su audio ili video trake.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u informativne materijale</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10, 16, 17</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 36</i></p>
26.6 S	Pacijenti se ohrabruju da razmotre informacije koje im se daju prije nego što donesu odluku.	<p><i>Ukoliko je to moguće, pacijentima se informacije o izboru liječenja šalju prije zakazanog pregleda, za stanja koja nisu hitna da bi im se omogućilo da razmotre moguće opcije liječenja. Ukoliko to nije moguće, posvećeno je dovoljno vremena razmatranju opcija liječenja u konsultacijama sa zdravstvenim profesionalcima.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10, 40</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 36</i></p>
26.7 S	Postoje informacije za pacijente koje se odnose na uobičajena hronična oboljenja.	<p><i>U ovim informacijama:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- je opisan mogući napredak stanja i opcije kada je u pitanju liječenje,</li> <li>- se navode uputstva o tome kako najbolje mogu upravljati svojim stanjem kod kuće, uključujući i pravilnu upotrebu lijekova i načine na koje pacijenti mogu poboljšati svoje stanje kroz vježbe, prestanak ili smanjenje pušenja i zdravu ishranu.</li> </ul> <p><i>U uobičajena hronična oboljenja spadaju diabetes mellitus, hipertenzija, TiA, HOPB, moždani udari, itd.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 36</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 40</i></p>



## Odgovaranje na individualne potrebe pacijenta/korisnika

Standard	Izjava	Reference		
<b>27</b>	Osoblje zna koje su individualne potrebe pacijenta i odgovorit će na te potrebe. Zaštitom se upravlja na individualnoj osnovi kako bi se fizičke, intelektualne, emocionalne, duhovne i socijalne potrebe pacijenata i njegovatelja mogle ocijeniti, a na osnovu toga planirati zaštita te implementirati i evaluirati koliko su ove potrebe ispunjene.	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>27.1</b> <b>S</b>	Informacije namijenjene pacijentima/korisnicima su na raspolaganju u različitim formatima za pacijente/korisnike koji imaju oštećenja sluha i/ili vida, probleme s čitanjem i pisanjem ili probleme s učenjem.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju s osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8, 9</p> <p>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</p>
<b>27.2</b> <b>A</b>	Usluge prevodioca su na raspolaganju pacijentima/korisnicima koji ne govore b/h/s jezik.	<i>Jedan od članova u svakom timu, koji radi u zdravstvenoj ustanovi, potrebno je da zna jedan strani jezik.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju s osobljem</li> </ul>	
<b>27.3</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika o zdravstvenoj njezi umirućih pacijenata/korisnika.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</p>
<b>27.4</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura kad je u pitanju smrt pacijenta, koja vodi računa o religijskim i kulturnim uvjerenjima i potrebama pacijenta/korisnika.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</p>
<b>27.5</b> <b>S</b>	Osoblje je upoznato s pravima i odgovornostima njegovatelja u skladu s postojećim zakonima.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju s osobljem</li> </ul>	

## Pristupačnost usluga za pacijente

Standard	Izjava	Reference		
<b>28</b>	Pacijenti mogu dobiti zdravstvene usluge u zdravstvenoj ustanovi u skladu sa svojim potrebama, u odgovarajuće vrijeme i bez nepotrebnog odlaganja.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>28.1</b> <b>S</b>	Pacijenti mogu zakazati pregled kod jednog od liječnika najkasnije u roku od četiri radna dana.	<i>Zdravstvena ustanova djeluje na principu poštivanja pacijentovog vremena.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27, st. 2, tč. 10</i>
<b>28.2</b> <b>A</b>	U drugim službama, tamo gdje nije moguće uraditi pregled istog dana, postoje liste čekanja. One se redovno prate i analiziraju te se poduzimaju mjere u cilju skraćivanja vremena čekanja.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima - Uvid u izračun indikatora	

## Dijagnostika i liječenje

Standard	Izjava	Reference		
<b>29</b>	Zdravstvena ustanova pruža definiran dijapazon dijagnostičkih i terapijskih usluga koji je u skladu s postojećom legislativom.	Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13  Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH  Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10  Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10  Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17  Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12  Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u FBiH 2012-2020, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH 2011		
Procjena pacijenta				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>29.1</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova definira sadržaj, kvalitet i cijenu svakog pojedinačnog pregleda pacijenta.	<i>Svi pacijenti koji se tretiraju u zdravstvenoj ustanovi moraju prije toga biti pregledani da bi se utvrdile njihove potrebe.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>29.2</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima prilagođene kliničke vodilje u formi protokola i kliničkih puteva radi standardiziranog pregleda pacijenata i smanjenja varijacija u praksi.	<i>Vodilje za kliničku praksu su prilagođene lokalnoj/regionalnoj praksi i stvarnim opterećenjem bolestima u datoj populaciji.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u korištene vodilje	
<b>29.3</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova propisuje prosječno vrijeme za svaki pojedinačni i zbirni pregled pacijenta.		- Intervju sa osobljem - Uvid u normiranje pregleda	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
29.4 S	Svi nalazi pregleda se dokumentiraju u zdravstveni karton (ili odgovarajući softver) i ti nalazi su dostupni svima koji učestvuju u tretmanu pacijenta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u zdravstvene kartone</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 7, 12-14, 42, 43</i>
29.5 S	Vrše se procjene pacijenata/korisnika koji imaju posebne potrebe.	<i>U pacijente koji imaju posebne potrebe spadaju starije osobe, osobe s fizičkim invaliditetom, osobe s posebnim etničkim ili vjerskim potrebama, djeca ili adolescenti, osobe s teškoćama u komunikaciji, osobe s čulnim oštećenjima, osobe s problematičnim ponašanjem, osobe koje imaju problema s mentalnim zdravljem ili poteškoće u učenju, ili koje njeguju nekoga.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u procjene pacijenata sa posebnim potrebama</li> </ul>	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 22</i>  <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</i>
29.6 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za pregled i ponovni pregled pacijenta.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5</i>
29.7 S	Inicijalni pregled pacijenta uključuje kompletnu anamnezu i nalaze fizikalnog pregleda prema proceduri.	<i>Inicijalni pregled podrazumijeva prvi kontakt pacijenta sa tim liječnikom. Ovaj pregled uključuje i:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alergiju na hranu i lijekove</li> <li>- procjenu pacijentovog bola</li> <li>- naloge za dijagnostičke pretrage</li> <li>- planiranje završetka ocjene i dodatnih, specijalističkih pretraga</li> <li>- ocjenu odgovorne medicinske sestre koja se dokumentira.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 7, 12-14, 42, 43</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
29.8 S	Odgovorna osoba unutar zdravstvene ustanove osigurava ponovne preglede pacijenata („kontrolni pregledi“) u određenim vremenskim intervalima.	<i>Kontrolni pregledi pacijenata se sprovode u toku tretmana i nakon završenog liječenja s ciljem definitivnog okončanja tretmana ili upućivanja pacijenta na drugi i treći nivo zdravstvene zaštite.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u kartone pacijenta</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	
29.9 S	Na godišnjem nivou se vrši prvi ponovljeni pregled hroničnog bolesnika.	<i>Pri ponovljenom pregledu se provjerava i dopunjava inicijalna procjena pacijenta te planiraju preventivni pregledi, dijagnostika i analizira napredak pacijenta u odnosu na tretman.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u kartone pacijenata</li> </ul>	

Planiranje tretmana i njege				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
29.10 S	Postoji pisani plan zdravstvene zaštite i liječenja za svakog pacijenta.	<i>Pisani plan zdravstvene zaštite i liječenja bi trebao biti što je moguće više integriran i multidisciplinaran.</i>	-	
29.11 S	Pacijent je uključen u planiranje svoje zdravstvene zaštite i liječenja.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, "SN FBiH" 40/10, čl. 49</i>
29.12 S	Plan zdravstvene zaštite i liječenja se zasniva na procjeni pacijentovih potreba.	<i>Plan zdravstvene zaštite i liječenja obuhvata, naprimjer, mjerljive ciljeve, korake za njihovo postizanje i vremenski okvir za njihovo postizanje.</i>	- Intervju sa osobljem	
29.13 A	Individualni plan zdravstvene zaštite i liječenja pravi se u formatu u kojem se obrazlaže pacijentu, gdje je to moguće.	<i>Pismeni plan zdravstvene zaštite i liječenja bi trebalo da bude što je moguće više integriran i multidisciplinaran.</i> <i>Plan zdravstvene zaštite je različit kod različitih specijalnosti, u porodičnoj medicini i nekim drugim službama unosi se u karton, u drugim u specijalističkim službama unosi se u nalaz.</i>	- Uvid u plan zaštite - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i>
29.14 S	Pacijent ima pristup planu zaštite u kartonu porodičnog ljekara i kopiju nalaza ostalih ljekara (npr. psihijatra, ginekologa, pneumoftiziologa i sl.).		- Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, "SN FBiH" 40/10, čl. 49</i>
29.15 S	S pacijentom, njegovateljem i, gdje je to moguće, zastupnikom se razgovara o zabrinutosti u vezi s pacijentovom sposobnošću da bude uključen u planiranje svoje zdravstvene zaštite i liječenja.	<i>Zabrinutosti pacijenta da bude uključen u planiranje svoje zdravstvene zaštite i liječenja se dokumentiraju i redovno pregledaju.</i>	- Intervju sa osobljem	

Provođenje njege i tretmana				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
29.16 S	Primjena zakona i podzakonskih akata, standarda, politika, procedura, vodilja, protokola i puteva integrirane zaštite osigurava jednoobraznu zaštitu svim pacijentima/korisnicima.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 27</i>
29.17 A	Postoji proces koji integrira i usklađuje zaštitu za svakog pacijenta, pri čemu su putevi integrirane zaštite dokumentirani dokaz za integraciju i koordinaciju.		- Uvid u puteve intergrirane zaštite - Intervju sa osobljem	
29.18 A	Svi koji učestvuju u zaštiti pacijenata čine timove koji surađuju, analiziraju i integriraju ocjene individualnih pacijenata.		- Intervju sa osobljem	
29.19 S	Postoje politike i procedure za tretman i njegu visoko rizičnih pacijenata i pružanje visoko rizičnih procedura.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>  <i>Zdravstvena ustanova definiše visokorizične kliničke entitete i procedure.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
29.20 S	Postoje politike i procedure za pružanje usluga pacijentima koji su ocijenjeni kao hitni.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 27</i>
29.21 S	Postoje politike i procedure za tretman vulnerabilnih skupina – djece, starijih osoba, trudnica i svih kategorija osoba s invaliditetom.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>29.22</b> <b>A</b>	Postoje vodiči i procedure za tretman pacijenata s nutricionim poremećajima.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>29.23</b> <b>S</b>	Od pacijenata/korisnika se traži pristanak ako je prilikom konsultacije/pregleda prisutno osoblje koje nije direktno uključeno u njihov slučaj.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17</i>
<b>29.24</b> <b>S</b>	U zdravstvenom kartonu pacijenta/korisnika se vodi evidencija o provedenom tretmanu i njezi.		- Uvid u zdravstveni karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12</i>
<b>29.25</b> <b>S</b>	Evidenciju o tretmanu i njezi potpisuje registrirani zdravstveni profesionalac.		- Uvid u zdravstveni karton	
<b>Partnerstvo s njegovateljima</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>29.26</b> <b>A</b>	Odgovorna osoba unutar zdravstvene ustanove sarađuje sa njegovateljima pacijenata prema proceduri.	<i>Njegovatelj može biti prijatelj ili plaćena osoba, kao i bliži rođak. Gdje god je to moguće, trebalo bi dobiti pristanak pacijenta prije nego što se njegovatelji uključe. Tamo gdje je to u najboljem interesu pacijenata, njegovatelji učestvuju u :</i> - <i>ocjeni pacijenta,</i> - <i>planiranju liječenja i zdravstvene zaštite,</i> - <i>reviziji liječenja i njege. Uz pacijentov pristanak, njegovatelji se obavještavaju o vjerovatnim koristima ili rizicima bilo kojeg toka liječenja, uključujući i nuspojave lijekova.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa njegovateljima - Uvid u proceduru	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 15, st. 2-4, čl. 18, st. 6, čl. 33</i>

## Upućivanje u druge službe i mjere nakon otpusta

Standard	Izjava	Reference		
<b>30</b>	Pacijenti se upućuju drugim službama i timovima u zdravstvenoj ustanovi ili drugim ustanovama, po potrebi.	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12</p>		
Izdavanje uputnica				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>30.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o tome kako izdati uputnicu u svaku službu za pružanje usluga zdravstvene zaštite u zdravstvenoj ustanovi. Procedura obuhvata hitna i rutinska upućivanja	<i>Procedura je napisana ili revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>30.2</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura upućivanja pacijenata/korisnika radi pružanja usluga u drugoj zdravstvenoj organizaciji.	<i>Procedura je napisana ili revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>30.3</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova raspolaže informacijama o uslugama unutar javnog, privatnog i dobrovoljnog sektora na koje se mogu pozvati radi zadovoljavanja potreba pacijenta za zdravstvenom zaštitom u određenoj zajednici.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11, 12</i>



Bolnički tretman, mjere nakon otpusta pacijenta i uloga primarne zdravstvene zaštite				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
30.4 A	Zdravstvena ustanova ostvaruje dobre poslovne i stručne odnose sa lokalnom/regionalnom bolnicom i gravitirajućim kliničkim centrom radi integrirane zaštite i održavanja kontinuiteta zaštite, za što postoje datirani, dokumentirani sporazumi o saradnji i međusobnom pružanju usluga.	<p><i>Sporazumi utvrđuju:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>da je zdravstvena ustanova dužna imati vodilje za upućivanje pacijenata u bolnicu za svaki klinički entitet koji se uobičajeno liječi u bolnicama,</i></li> <li>- <i>da procedura za otpust pacijenta mora sadržavati specifikaciju podataka za liječnika primarne zdravstvene zaštite koja se odnosi na instrukcije u pogledu daljnjeg tretmana pacijenta u ambulanti i kod kuće,</i></li> <li>- <i>da zdravstvena ustanova treba formulirati vodilje/protokole za liječnike primarne zdravstvene zaštite koji se odnose na savjetovanje liječnika šta poduzeti u slučaju kontakta s pacijentom nakon složenijih bolničkih procedura, kao što su hemoterapija, stanja nakon operativnih zahvata, različite komplikacije, krize i slično. Ovakve vodilje prave timski liječnici primarne i bolničke zaštite,</i></li> <li>- <i>da zdravstvena ustanova dobiva informacije o minimalnom periodu davanja obavještenja koji je potreban da se organizira pružanje određene zaštite u ustanovi,</i></li> <li>- <i>da otpusno pismo treba da sadrži minimalni ali esencijalan skup podataka za liječnike primarne zdravstvene zaštite,</i></li> <li>- <i>odgovorne liječnike obje strane za formalne komunikacije radi bržeg zakazivanja kliničkih pregleda kada to iziskuje hitnost i ozbiljnost situacije.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sporazume</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
30.5 A	U ugovorima se navode kontakt telefoni/e-mail adrese osoba koje su zadužene i odgovorne za međusobne komunikacije.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sporazume</li> <li>- Uvid u prethodnu komunikaciju</li> </ul>	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>30.6</b> <b>A</b>	Ugovori utvrđuju plan i raspored sastanaka menadžmenta zdravstvene ustanove i bolnice radi rješavanja trajnih pitanja i iskrsljih problema.	<i>Postoje zapisnici sa tih sastanaka.</i>	- Uvid u zapisnike - Intervju sa rukovodiocima	
<b>30.7</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova evaluira implementaciju dogovorenih aktivnosti koje su u njenom djelokrugu rada i za to postoje dokumentirani dokazi.		- Uvid u evaluacije - Intervju sa osobljem	
<b>Smrt pacijenta</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>30.8</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima prostoriju za depoziciju umrle osobe.	<i>Vrata, zidovi i podovi u prostoriji, kao i sto za umrlog moraju biti izvedeni na način da se mogu brzo i lako čistiti, održavati i dezinficirati.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 72</i>
<b>30.9</b> <b>S</b>	Uspostavljene su datirane, dokumentirane procedure upućivanja umrlih pacijenata za koje je po zakonu potrebna obdukcija.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>30.10</b> <b>A</b>	Uspostavljene su datirane, dokumentirane procedure otkazivanja zakazanih pregleda i prestanka rutinske korespondencije nakon smrti pacijenta.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>30.11</b> <b>A</b>	Uspostavljene su datirane, dokumentirane procedure obavještanja liječnika opće prakse/doktora obiteljske medicine o smrti njegovog pacijenta najkasnije do narednog radnog dana.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>

## Dijagnostičke službe u funkciji pregleda pacijenta

Standard	Izjava	Reference		
<b>31</b>	Zdravstvena ustanova pruža dijagnostičke usluge, a to podrazumijeva najmanje laboratorijske (hematološke, biohemijske i mikrobiološke), radiološke, ultrazvuk i EKG, pri čemu liječnici usko surađuju s laboratorijskom službom i radiologijom.	<p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o sestринstvu i primalјstvu, „SN FBiH“, 43/13</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 33/03</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</p> <p>Pravilnik o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova obezbjeđuje osnovne laboratorijske usluge i ultrazvučne i radiološke usluge (URU) radi pregleda pacijenta i zadovoljenja njegovih potreba u skladu sa zakonom, propisima i standardima.	<i>Ako osnovne laboratorijske i URU nisu obezbijeđene, ustanova ima datirani, dokumentirani sporazum s drugom zdravstvenom organizacijom koja pruža takve usluge.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osoblјem</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 55, 58, 59</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 203-204, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.2</b> <b>S</b>	Postoje dogovoreni protokoli o redosljedu pretraga i prioritetnim pretragama kod najčešćih dijagnoza.	<i>U protokolu između ostalog stoji da se ne vrše masovne rutinske pretrage ukoliko jedna ili više osjetljivih pretraga otkrije dijagnozu, ili jedna ili više specifičnih pretraga potvrdi dijagnozu.</i>	- Uvid u protokole - Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 203-204, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.3</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za uputnicu za laboratorijske pretrage.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine. Te procedure bi trebale osigurati da uputnica sadržava sve važne kliničke podatke i podatke o pacijentu koji su čitko napisani. Podaci bi trebalo sadržavati: puno ime i prezime pacijenta, ime oca, broj zdravstvenog kartona pacijenta, datum rođenja i spol; faksimil liječnika koji zahtijeva pretrage; izvor zahtjeva; zahtijevane pretrage, vrsta uzorka i važne kliničke detalje, uključujući specifičnu terapiju, datum i vrijeme uzimanja uzorka.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>31.4</b> <b>S</b>	Postoji procedura upisivanja rezultata pretraga koje su urađene kod pacijenta, kao i procedura prosljeđivanja tih informacija specijalisti ili u bolnicu putem uputnica, kako bi se spriječilo dupliranje vršenja pretraga.		- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 203-204, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.5</b> <b>S</b>	Kada se pacijentu vadi krv ili uzimaju drugi uzorci tjelesnih tečnosti i tkiva, pri prvom vađenju krvi ili uzimanja drugih uzoraka, uzme se dovoljna količina za sve predložene pretrage za taj put.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	
<b>31.6</b> <b>A</b>	Liječnici u timovima porodične medicine i specijalisti drugih službi primarnog nivoa zdravstvene zaštite ponašaju se u skladu s politikom podesnog korištenja dijagnostičkih pretraga i vode računa o medicini zasnovanoj na dokazima, lokalnim, federalnim, državnim vodiljama i ustanovljenoj dobroj praksi.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.7</b> <b>S</b>	Liječnici upoznaju pacijente sa svrhom, značajem, dobitima i rizicima koji se odnose na dijagnostičke pretrage s ciljem da pacijenti mogu donijeti informirane odluke.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8, 9</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 203-204, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.8</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura informiranja pacijenata o rezultatima dijagnostičkih pretraga.	<i>Procedura je napisana ili revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8, 9</i>
<b>Laboratorij</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.9</b> <b>S</b>	Laboratorijskom službom upravlja odgovarajući specijalista za tu disciplinu.	<i>Usluge laboratorijske dijagnostike pruža radni tim u sljedećem sastavu:</i> - <i>jedan specijalista medicinske biokemije ili jedan specijalista biokemije ili diplomirani inženjer medicinske biokemije,</i> - <i>jedan diplomirani inženjer medicinsko-laboratorijske dijagnostike ili viši laboratorijski tehničar,</i> - <i>dva laboratorijska tehničara sa srednjom stručnom spremom i</i> - <i>jedna pralja laboratorijskog posuđa.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 57</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 198-203, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.10</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure kojima se regulira koji članovi/profili osoblja mogu obavljati koju pretragu.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine. Moraju postojati pisani dokazi o osposobljenosti osoblja za obavljanje procedura ili pretraga u laboratoriji. Šef službe je odgovoran osigurati da su odgovornosti povjerene odgovarajućem medicinskom ili tehničkom laboratorijskom osoblju.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>31.11</b> <b>A</b>	Uspostavljene su i održavaju se linije komunikacija između laboratorijske službe i drugih službi i organizacijskih jedinica u zdravstvenoj ustanovi.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
<b>31.12</b> <b>A</b>	Postoji napisana politika službe laboratorijske dijagnostike, uključujući opis svih usluga koje se pružaju.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u procedure - Uvid u opise usluga	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9  Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 198-203, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.13</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za izvođenje svake pretrage uključujući princip, metode, vrstu uzoraka, reagenasa i kontrolni materijal, postupak rada, linearnost reakcije, izračunavanje rezultata, referentne vrijednosti, itd.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u procedure	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2  Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 198-203, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.14</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za sakupljanje i transport uzoraka.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine. Trebalo bi obuhvatati uputstva za: uzorkovanje humanih materijala, prikupljanje uzoraka; označavanje uzoraka (uključujući identifikacijske podatke pacijenta/korisnika); konzerviranje uzoraka; objekte za prijem i mjere sigurnosti kojih se treba pridržavati. Pohranjivanje, transport i pakiranje uzoraka koji se šalju poštom, mora zadovoljiti regulaciju UN602.</i>	- Uvid u procedure - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.15</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure za odlaganje iskorištenih uzoraka i reagenasa, uključujući uklanjanje biološkog i drugog otpada koji nastaje u laboratoriju.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>  <i>Ove procedure treba uraditi uz sugestije službe zaštite na radu i/ili higijensko epidemiološke službe.</i>	- Uvid u dokumente - Opservacija ocjenjivač	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 33/03, čl. 10</i>
<b>31.16</b> <b>S</b>	Procedure za prikupljanje uzoraka dostupne su svem osoblju koje radi na dobivanju uzoraka od pacijenata/korisnika i/ili transportu uzoraka do laboratorije.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 198-203, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.17</b> <b>S</b>	Laboratorij čuva evidenciju o svim primljenim uzorcima.		- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	
<b>31.18</b> <b>S</b>	Laboratorij čuva evidenciju svih uzoraka koji su proslijeđeni drugim laboratorijama.	<i>U evidenciji se navodi ime i odredište primaoca.</i>	- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	
<b>31.19</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za izvještavanje o rezultatima pretraga.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>  <i>Procedura bi trebala osigurati slijedeće: ovjeru rezultata prije otpremanja, jasno označenje identifikacijskih podataka pacijenta, označavanje lokacije liječnika koji je zahtijevao pretragu i brzo izvještavanje na neposredni zahtjev liječnika.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>31.20</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za usmeno prenošenje i primanje rezultata pretraga.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>  <i>Procedurom bi trebalo osigurati da samo u iznimnim slučajevima imenovano osoblje može prenositi i primati rezultate pretraga putem telefona.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>31.21</b> <b>A</b>	Formulari sa rezultatima pretraga i referentnim vrijednostima dizajnirani su tako da se mogu staviti u zdravstveni karton pacijenta.		- Opservacija ocjenjivača	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.22</b> <b>S</b>	Kopija pravila o sigurnosti u laboratoriju uručena je postavljenom laboratorijskom osoblju.	<i>Ova pravila sadrže informacije o vremenu kada se ona ponovo pregledaju i revidiraju.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>31.23</b> <b>S</b>	Unutar laboratorije postoji označen prostor za primanje, otpremanje i rukovanje uzorcima, uključujući i odvojen prostor za visoko rizične postupke.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 55</i>
<b>31.24</b> <b>S</b>	Unutar laboratorije postoji označen prostor za skladištenje uzoraka, reagenasa i dokumentacije, uključujući i odvojen prostor za pohranjivanje visoko rizičnih uzoraka.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 55</i>
<b>31.25</b> <b>S</b>	Unutar laboratorije postoje uvjeti za sigurno odlaganje kultura, potencijalno infektivnog kliničkog materijala i organskih otapala.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 55</i>
<b>31.26</b> <b>S</b>	Laboratorij ima sistem koji olakšava efikasno otjecanje i kontrolu otpadnih voda.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>31.27</b> <b>S</b>	Ambijent laboratorije olakšava rad osoblja u pogledu sistema ventilacije, grijanja i osvjetljenja.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>31.28</b> <b>S</b>	Laboratorija ima uređaje s kontroliranom temperaturom za skladištenje uzoraka.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 56</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.29</b> <b>S</b>	Osoblje laboratorije učestvuje u kliničkoj reviziji zajedno s ostalim specijalnostima.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u prošlogodišnju reviziju</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</p>
<b>31.30</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure za održavanje standardne kontrole sigurnosti i kvaliteta.	<p><i>Politike su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i></p> <p><i>Kontrola kvaliteta obuhvata analitičku unutrašnju i vanjsku kontrolu kvaliteta rada.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</p>
<b>31.31</b> <b>S</b>	Pisana evidencija čuva se za sve reagense, kalibraciju opreme i ostale podatke o kontroli kvaliteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidencije</li> </ul>	<p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 8, st. 1, tč. 25, čl. 33</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</p>
<b>31.32</b> <b>A</b>	U cijeloj laboratorijskoj službi se ocjenjuje i evidentira vrijeme potrebno za dobivanje rezultata.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u ocjene</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	
<b>31.33</b> <b>A</b>	Postoje pisane procedure unutrašnjeg sistema kontrole sigurnosti i kvaliteta.	<p><i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</p>
<b>31.34</b> <b>S</b>	Laboratorij učestvuje u unutrašnjem osiguranju kvaliteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24, 192, 193</p>

Ultrazvučna i radiološka dijagnostika				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
31.35 S	Ultrazvučnom, odnosno radiološkom dijagnostikom upravlja odgovarajući specijalista za tu disciplinu.		- Intervju sa osobljem - Intervju sa rukovodiocima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 60</i>
31.36 S	Postoji odbor za izlaganje medicinskom zračenju koji se sastaje najmanje jedanput godišnje i ocjenjuje pridržavanje Zakona o zaštiti od jonizirajućih zračenja i radijacionoj sigurnosti.	<i>Članovi odbora/komiteta za izlaganje medicinskom zračenju trebalo bi da budu: menadžer zdravstvene ustanove, šef radiologije, jedan radiolog, supervizor zaštite od zračenja, savjetnik za zaštitu od zračenja. U pregledu pridržavanja Zakona, odbor/komitet razmatra procedure zapošljavanja; liste upućivanja na preglede; liste liječnika i tehničara; protokole za medicinska izlaganja zračenju; referentne dijagnostičke nivoe i bilo koje doze koje prelaze referentne nivoe; početnu i trajnu obuku praktičara i tehničara; i unutrašnju provjeru kvaliteta. Odbor/komitet za izlaganje medicinskom zračenju vodi zapisnik o svojim sastancima i donosi akcioni plan kao rezultat pregleda aktivnosti.</i>	- Uvid u imenovanje	
31.37 S	Dijagnostičke pretrage, uključujući ultrazvuk, izvodi educirani specijalista radiolog uz pomoć inženjera medicinske radiologije. Dijagnostičku ultrazvučnu pretragu može vršiti i certificirani ultrasoničar druge specijalnosti.		- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 60</i>
31.38 S	Praksa i izlaganje jonizirajućem zračenju u medicinske svrhe u skladu su sa Zakonom o zaštiti od jonizirajućih zračenja i radijacionoj sigurnosti i drugim pravnim aktima.		- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</i>  <i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.39</b> <b>S</b>	Dijagnostičke procedure slikanja izvode se samo na temelju zahtjeva nadležnog liječnika ili specijaliste odgovarajuće struke.		- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 4, st. 2, čl. 5, 16</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 203-204, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.40</b> <b>S</b>	Kopija nalaza se čuva u arhivi službe za radiološku dijagnostiku.		- Uvid u kopije - Intervju sa osobljem	
<b>31.41</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za utvrđivanje identiteta pacijenta koji će se izlagati jonizirajućem zračenju.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>31.42</b> <b>S</b>	Za slučajeve kada su nalazi kritični, postoji datirana, dokumentirana procedura o hitnom obavještanju liječnika koji je uputio pacijenta.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>31.43</b> <b>S</b>	Postoje jasno istaknuti znakovi upozorenja za trudnice da je zračenje štetno po plod.	Ako je moguće, oznake su višejezične i nalaze se na vidnom mjestu.	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 27</i>  <i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 15</i>
<b>31.44</b> <b>S</b>	Osigurana je odgovarajuća zaštita i zaštitna odjeća za rad u prisustvu opreme s biorizicima i radiografske opreme, a praksa je u skladu sa Zakonom o jonizirajućem zračenju i radijacionoj sigurnosti.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 59</i>  <i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 32</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.45</b> <b>S</b>	Osoblje koje radi s radiološkom opremom nosi mjerače ozračenja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 59</i></p> <p><i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 38</i></p>
<b>31.46</b> <b>S</b>	Mjerači ozračenja periodično se procjenjuju u skladu sa zakonskim propisima.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42, 44, 45</i></p>
<b>31.47</b> <b>S</b>	Čuva se kontinuirana evidencija o rezultatima tokom radnog vijeka klasificiranih radnika zaposlenih u službi.	<i>Klasificirani radnici su oni koji su primili više od 3/10 maksimalno dopuštene doze zračenja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidencije</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 19, 29, 36, 45, 46</i></p>
<b>31.48</b> <b>S</b>	Postoji dokumentirani raspored za procjenu sigurnosti svih soba i opreme koju provodi kvalificirani stručnjak za zračenje.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u raspored</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14, 42, 44, 45</i></p>
<b>31.49</b> <b>S</b>	Čuva se evidencija o procjeni sigurnosti.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42, 44, 45, 52</i></p> <p><i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 49, 55</i></p>
<b>31.50</b> <b>S</b>	Sva oprema je kalibrirana u skladu sa zakonskim propisima, a evidencija o provjeri kalibracije se čuva.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u evidencije</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14, 42, 43, 44, 45, 47, 48</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 33</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>31.51</b>  <b>A</b>	Služba ocjenjuje obrasce zahtjeva za snimanjem u pogledu pravovremenosti i podesnosti zahtijevane pretrage.		- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 5</i>  <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 203-204, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>31.52</b>  <b>S</b>	Procjenjuju se razlozi za ponovljene rentgenske snimke.		- Intervju sa osobljem - Uvid u analizu	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 16, 17</i>

## Sistemi i sadržaj zdravstvene dokumentacije

Standard	Izjava	Reference		
<b>32</b>	Tačna i čitljiva klinička dokumentacija vodi se za svakog pacijenta. Sadržaj dokumentacije omogućava pružanje efikasne kontinuirane njege pacijentu, bez rizika ili grešaka. Dokumentacija omogućava efikasno komuniciranje unutar tima, lakše prikupljanje podataka za istraživanje, edukaciju i kliničku reviziju i služi kao sudska dokumentacija. Isti kriteriji se primjenjuju i za pisanu i za dokumentaciju u elektronskoj formi.	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13</p>		
<b>Zdravstveni kartoni</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>32.1</b> <b>S</b>	Sve evidencije u sklopu svake službe čuvaju se na sigurnom mjestu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 64</i>
<b>32.2</b> <b>S</b>	Svi zdravstveni profesionalci su svjesni politike povjerljivosti informacija u zdravstvenom kartonu pacijenta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 63, 64, 65</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p>
<b>32.3</b> <b>S</b>	Prema Zakonu osnovnu medicinsku dokumentaciju čini zdravstveni karton pacijenta (porodična medicina), stomatološki karton i karton imunizacije.	<i>Trebalo bi da postoje planovi razvoja jednog elektronskog zdravstvenog kartona za svakog pacijenta. Dok se to ne uspostavi, trebalo bi svesti na minimum broj kartona za svakog pojedinog pacijenta/korisnika.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 38, 42, st. 1, tč. 1</i>
<b>32.4</b> <b>S</b>	Karton daje hronološki pregled zdravstvene zaštite pacijenta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u karton</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43, st. 2</i>

Lični podaci pacijenta				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
32.5 A	Postoji kratki pregled u kartonu koji sadrži sve demografske detalje o pacijentu, kao i sve administrativne i važne medicinske detalje koji su bitni za zdravstvenu zaštitu.	<i>Kratki pregled se može nalaziti na prednjoj strani kartona ili negdje u unutrašnjosti. Bez obzira na to koji se sistem koristi, mora se osigurati da informacije koje se nalaze u pregledu budu brzo dostupne. Tamo gdje neophodne informacije nisu na raspolaganju, trebalo bi da postoji privremeni pregled. Pregled bi trebalo da sadrži datume izdavanja uputnica, procjene, zakazane preglede i/ili prijem i otpuštanje, ime zaduženog zdravstvenog profesionalca, sve dijagnoze i procedure i spisak svih prethodnih prijema i uputnica.</i>	- Uvid u kartone	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 39</i>
32.6 S	Opći podaci u kartonu su čitki i potpuni.	<i>U kartonu pacijenta se nalaze sljedeći opći podaci:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>adresa pacijenta,</i></li> <li>- <i>datum rođenja pacijenta,</i></li> <li>- <i>ime ordinirajućeg liječnika opće prakse ili obiteljskog liječnika pacijenta,</i></li> <li>- <i>telefonski broj pacijenta,</i></li> <li>- <i>spol pacijenta,</i></li> <li>- <i>pacijentov maternji jezik, ako to nije b/h/s jezik,</i></li> <li>- <i>ime i telefonski broj osobe koju treba obavijestiti u hitnom slučaju.</i></li> </ul> <i>Na svakoj stranici kartona nalaze se:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>pacijentov jedinstveni matični broj te</i></li> <li>- <i>puno ime i prezime svakog pacijenta i</i></li> <li>- <i>ime oca ili majke.</i></li> </ul>	- Uvid u karton	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 38, 39</i>

<b>Klinički podaci</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>32.7</b> <b>S</b>	U kartonu je zapisan razlog upućivanja s datumom i satom prve konsultacije/procjene.	<i>Bilježenje datuma i sata će pomoći u ažuriranju zapisa. To je posebno važno u slučaju vođenja parnice.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43</i>
<b>32.8</b> <b>S</b>	Karton sadrži prvobitnu historiju bolesti pacijenta.	To bi trebalo da uključuje i anamnezu sadašnje i prethodnih bolesti, porodičnu anamnezu, detalje o lijekovima, zaposlenju i socijalne i druge značajne detalje.	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43, 47</i>
<b>32.9</b> <b>S</b>	Karton sadrži detalje o početnoj fizikalnoj procjeni koju je uradio zdravstveni profesionalac, uključujući i visinu i težinu pacijenta, gdje je to potrebno.	Visina i težina su, naprimjer, potrebni za izračunavanje doze nekih lijekova.	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43</i>
<b>32.10</b> <b>S</b>	U kartonu se nalaze redovne i blagovremene zabilješke o napretku ( <i>decursus morbi</i> ), izvještaji o opservacijama i konsultacijama koje su uradili svi zdravstveni profesionalci.		- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43, 47</i>
<b>32.11</b> <b>S</b>	Karton sadrži detalje o bilo kakvim zakonskim zahtjevima kojima pacijent podliježe, u slučajevima gdje se to može primijeniti.	<i>To bi uključilo naprimjer detalje iz dijela Zakona o mentalnom zdravlju, na osnovu kojeg je pacijent zadržan.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	
<b>32.12</b> <b>S</b>	Karton sadrži zabilješke o terapiji, ako postoje, kao i razloge za terapiju.	<i>To može obuhvatati, naprimjer, posebne dijete, akupunkturu, ultrazvuk, fizioterapiju, radnu terapiju.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43, 47</i>
<b>32.13</b> <b>S</b>	U kartonu se nalaze upute za dijagnostičke testove, ako ih ima i razlozi za takve testove.	<i>Dijagnostički testovi se mogu uraditi po nalogu liječnika porodične/obiteljske medicine ili nekog drugog zdravstvenog profesionalca.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43, 47, 54</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>32.14</b> <b>S</b>	Karton sadrži sve rezultate ispitivanja (npr. laboratorijske nalaze, rezultate medicinskih slikanja, EKG, rezultate funkcionalnog ispitivanja).		- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 43, 47</i>
<b>32.15</b> <b>S</b>	U karton se upisuju vrijednosti ili opis patoloških nalaza te se navodi podatak da su ostali nalazi uredni.		- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 43, 47</i>
<b>32.16</b> <b>S</b>	Karton sadrži evidenciju o terapiji lijekovima.	<i>To ne mora biti tabela lijekova. Lijekovi se mogu upisivati i u zdravstveni karton.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 43, 47, 54</i>
<b>32.17</b> <b>S</b>	Karton sadrži napisane detalje o usmenim uputstvima/informacijama koje su date pacijentima i/ili njegovateljima.	<i>Ove detalje bi trebalo da približe osoba koja ih daje; prihvatljivo je da to bude i kratki pregled tih informacija.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 43, 47</i>
<b>32.18</b> <b>A</b>	U kartonu se nalaze detalji o organiziranju kontinuirane zdravstvene zaštite.	<i>To bi moglo uključivati, naprimjer, palijativnu zdravstvenu zaštitu, stalnu kućnu njegu, zaštitu u hospisima.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 43, 47,54</i>
<b>32.19</b> <b>S</b>	Postoji i sistem označavanja radi upozorenja na moguće reakcije na lijekove, koji se dosljedno primjenjuje u svim zdravstvenim kartonima.	<i>To bi trebalo da osigura da se alergije ili preosjetljivosti odmah mogu primjetiti u kartonu. Znak za upozorenje se koristi na prednjoj strani kartona.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	

Hirurške/invazivne procedure				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
32.20 S	Kod pacijenata koji se podvrgavaju invazivnim procedurama, bilježe se i detalji o punovažnom pristanku na te procedure.	<i>Treba pogledati politiku ustanove o dobivanju punovažnog pristanka na medicinske procedure. Postoji pismeni dokaz da je zdravstveni profesionalac upoznao pacijenta s procedurom, rizicima u vezi s njom i mogućim alternativama i dobio njegov/njen punovažni pristanak. Postoji pismeni dokaz da je slijeđena ispravna procedura prilikom dobivanja pristanka u posebnim okolnostima (naprimjer, za djecu mlađu od 16 godina, Jehovine svjedoke). Ako je neophodno, angažiraju se profesionalni prevodioci da bi se dobio punovažni pristanak od pacijenata/korisnika. Na formularima o pristanku na medicinske procedure ne bi trebalo koristiti skraćenice. Usmeni pristanak bi trebalo zabilježiti u zdravstveni karton.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u karton</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u pristanak pacijenta</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10</i></p>
32.21 S	Kod pacijenata koji se podvrgavaju hirurškim/invazivnim procedurama, bilježi se dijagnoza ili indikacija za operaciju/invazivnu proceduru, koju uspostavi kvalificirani zdravstveni profesionalac.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u karton</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 54</i>
32.22 S	Kod pacijenata/korisnika koji se podvrgavaju hirurškim/invazivnim procedurama, u kartonu se nalazi potvrda da se s pacijentom razgovaralo prije same procedure o uobičajenim ili rijetkim komplikacijama koje bi mogle izazvati ozbiljne poteškoće.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u karton</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>32.23</b> <b>S</b>	Kod pacijenata koji su se podvrgli hirurškim/invazivnim procedurama u kartonu se nalazi otpusno pismo.	<i>Ono bi trebalo da sadrži ime i potpis zdravstvenog profesionalca koji je izvršio operaciju, opis nalaza, izvršenu proceduru, detalje o uklonjenom, izmijenjenom ili dodatom tkivu, detalje i serijske brojeve proteza (to mogu biti naljepnice), detalje o šavovima, tačan opis bilo kakvih poteškoća koje su se pojavile (uključujući i povredu iglom), te kako je to prevaziđeno, trenutna postoperativna uputstva, tačan raspored događaja i datum. Bilješke o operaciji bi trebalo da zapiše glavni operator.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 54</i>
<b>Unos podataka</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>32.24</b> <b>S</b>	Svako unošenje podataka u karton pacijenta je datirano, potpisano i sadrži i ime i titulu potpisnika.		- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 12, 13, 14, čl. 41</i>
<b>32.25</b> <b>A</b>	Ako je to bitno iz medicinsko-legalnih razloga, piše se sat kad su unošeni podaci u karton.	<i>U službama u zajednici ili ambulantnom liječenju nije neophodno bilježiti sat.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	
<b>32.26</b> <b>S</b>	Svi podaci uneseni u karton, uključujući i izmjene, su čitljivi.	<i>Kartone ne bi trebalo mijenjati. Ako se nekad poslije utvrdi da su podaci netačni, da dovode u zabludu ili da su pogrešni, o tome bi trebalo napraviti posebnu zabilješku.</i>	- Uvid u karton - Intervju sa osobljem	
<b>32.27</b> <b>A</b>	Sadržaj zdravstvenog kartona je učvršćen koricama.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>32.28</b> <b>A</b>	Liječnici i sestre imaju obuku o unosu podataka i upravljanju medicinskom dokumentacijom kao sastavni dio uvođenja u rad.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u plan i program obuke - Uvid u evidenciju o prisustvu - Uvid u odobrenje menadžmenta	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>32.29</b>  <b>S</b>	Vrši se klinička revizija medicinske evidencije i dokumentacije u odnosu na dogovorene standarde.	<i>Revizija medicinske evidencije se odnosi na potpunost unosa podataka pacijenta i oboljenja kao i pregleda te tretmana, na urednost, na čitljivost, itd.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u prošlogodišnju reviziju</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“, broj 46/10, čl. 24.</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“, 43/13, čl. 32., 35.</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“, broj 56/13, čl. 4., st. 2., tč. 1., čl. 57</i>
<b>32.30</b>  <b>S</b>	Korištenje skraćenica ili znakova se izbjegava i svodi na minimum i koriste se na osnovu lokalnog uputstva za korištenje skraćenica.	<i>Zdravstvena ustanova ima dogovorene definicije podataka, naziva, opisnih dijagnoza na b/h/s jeziku radi jednoobraznosti unosa podataka.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u kartone</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	

## **PETI DIO: ORGANIZACIJA I PRUŽANJE ZDRAVSTVENIH USLUGA**



## Procjenjivanje potreba za zdravstvenom zaštitom

Standard	Izjava	Reference		
<b>33</b>	Zdravstvena ustanova pruža usklađenu i sveobuhvatnu primarnu zdravstvenu zaštitu u lokalnoj zajednici, uključujući ugroženu populaciju i pacijente s posebnim potrebama te osobe sa invaliditetom i odgovara brzo i učinkovito na potrebe pacijenata/korisnika.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, "SN FBiH" 37/12 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, "SN FBiH" 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, "SN FBiH" 40/10		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>33.1</b> <b>A</b>	U zdravstvenoj ustanovi se na osnovu demografskih podataka, analize profila lokalnog stanovništva, podataka o morbiditetu i mortalitetu, socio-ekonomskih pokazatelja, procjenjuju potrebe i planira zdravstvena zaštita.	To se može uraditi korištenjem podataka iz publikacija Zdravstveno stanje stanovništva i zdravstvena zaštita u Federaciji Bosne i Hercegovine, Plana mreže zdravstvenih ustanova, popisa stanovništva i sl.	- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u akcione planove	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 11, 17 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, "SN FBiH" 37/12, čl. 34
<b>33.2</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova aktivno učestvuje u planiranju u zajednici i u skladu s dogovorenim planovima razvoja općine definira ciljeve i mjeri ostvarenje tih ciljeva da bi zadovoljio razvojne ciljeve općine.	<i>Zdravstvena ustanova planira i izvodi posebne javno-zdravstvene programe u općini, skrining, imunizacije, organizirane preglede stanovništva, zdravstveno prosvjećivanje i obavještavanje i slično.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u dokument	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 11, 17 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, "SN FBiH" 37/12, čl. 34

Planiranje radi unapređenja zdravlja				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
33.3 A	Zdravstvena ustanova je razvila lokalni program unapređenja zdravlja.	<p>Program unapređenja zdravlja odražava preporuke koje je izdao Federalni zavod za javno zdravstvo.</p> <p>Lokalni program unapređenja zdravlja se bavi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zdravstvenim potrebama lokalnog stanovništva,</li> <li>- pitanjima iz strateškog plana ministarstva zdravstva,</li> <li>- pitanjima iz vodiča o državnim/federalnim prioritetima,</li> <li>- prioritetima iz implementacijskog plana Federalnog ministarstva zdravstva i nadležnog kantonalnog ministarstva zdravstva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u lokalni program unapređenja zdravlja</li> </ul>	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 5, 9
33.4 A	Zdravstvena ustanova daje svoj doprinos razvoju programa za unapređenje zdravlja koji prave kantonalna ministarstva zdravstva.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u prijedloge ustanove poslane prema ministarstvu</li> </ul>	
Planovi i programi unapređenja pružanja usluga primarne zdravstvene zaštite u zajednici				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
33.5 A	Zdravstvena ustanova vrši ocjenu svojih kapaciteta u svrhu poboljšanja kvalitete pružanja zdravstvenih usluga.	<p>Ustanova vrši ocjenu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- raspoložive stručnosti, uz čiju pomoć bi mogao unaprijediti svoje zdravstvene usluge, svojih prostorija i opreme, kao i prostorija i opreme svojih pripadajućih službi, da bi se utvrdili kapaciteti za unapređenje zdravlja,</li> <li>- svojih finansijskih sredstava kako bi mogao ispuniti predloženi program unapređenja zdravlja,</li> <li>- neujednačenosti resursa između pripadajućih službi s obzirom na mogućnosti unapređenja zdravlja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u urađene ocjene</li> </ul>	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 14



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>33.6</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima implementacijski plan.	<p><i>Plan može uključivati planove razvoja individualne sheme medicinskih usluga ili planove učešća u zajedničkim programima za modernizaciju.</i> <i>Implementacijski plan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>utvrđuje ključna područja za modernizaciju lokalnog pružanja primarne zdravstvene zaštite,</i></li> <li>- <i>bavi se nejednačenostima u pripadajućim službama,</i></li> <li>- <i>povezan je i u saglasnosti s programom unapređenja zdravlja,</i></li> <li>- <i>razvija se u saradnji sa predstavnicima svih aktera,</i></li> <li>- <i>povezan je i u saglasnosti s programom unapređenja zdravlja,</i></li> <li>- <i>odražava potrebe za obukom i usavršavanjem osoblja,</i></li> <li>- <i>uključuje i okvirni plan podrške provjeri kvaliteta,</i></li> <li>- <i>na raspolaganju je ostalim zdravstvenim organizacijama i široj zajednici,</i></li> <li>- <i>ima sisteme za praćenje razvoja primarne zdravstvene zaštite u odnosu na godišnji plan usluga ili drugi odgovarajući plan.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u implementacijski plan</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 65</i>
<b>33.7</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima sisteme za praćenje razvoja primarne zaštite.	<p><i>Sistemi za praćenje su u odnosu na:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>ciljeve implementacijskog plana ustanove,</i></li> <li>- <i>godišnji sporazum o odgovornosti,</i></li> <li>- <i>okvirni plan ocjene izvedbe,</i></li> <li>- <i>program poboljšanja zdravlja.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u analize i izvještaje</li> </ul>	
<b>33.8</b> <b>A</b>	Postoji predanost inicijativama za promociju zdravlja koje podržavaju međunarodni programi i koja se objavljuje na posterima.	<i>Ovo su npr. programi Svjetske zdravstvene organizacije za zdrave gradove i zdrave škole.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	

Imunizacija				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>33.9</b> <b>S</b>	Postoji politika imunizacije dojenčadi, djece, odraslih i starijih osoba.	<i>Politike su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>33.10</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedure kojima se regulira rad imunizacijskog tima/službe, kao i rutinska imunizacija i vakcinacija dojenčadi, djece, odraslih i starijih osoba.	<i>Politika i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Uvid u procedure</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>33.11</b> <b>S</b>	Postoji program edukacije pacijenata o prednostima imunizacije koji se objavljuje i na posterima, lecima ili kao informacije na lokalnom radiju ili televiziji.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u program edukacije</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	

## Kontinuitet i integriranje zdravstvene zaštite

Standard	Izjava			Reference
<b>34</b>	Zdravstvena ustanova osigurava kontinuitet zdravstvene zaštite – longitudinalno, kada pacijent konsultira istog zdravstvenog profesionalca; suradnički s bolničkim sistemom, kada se ostvaruje integrirana zaštita sa sekundarnim i tercijarnim nivoom; i informacijski, kada postoji vremenski kontinuitet pisanih i/ili elektronskih informacija o jednom pacijentu.			Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH” 46/10 Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>34.1</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova provodi anketiranje pacijenata da bi stekla uvid u mišljenje i stavove pacijenata u vezi sa kontinuitetom zaštite.	Ankete se rade sa ponuđenim odgovorima sa skalom ocjene 1-4.	- Uvid u prazne i popunjene anketne listiće - Uvid u analizu ankete	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 9, st. 4, tč. 2</i>
<b>34.2</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ocjenjuje efikasnost prijenosa informacija, uočava slaba mjesta u transferu informacija i nastoji ih poboljšati.	<i>Ocjenjuje se efikasnost prijenosa informacija unutar službi zdravstvene ustanove, između same ustanove i bolničkog sistema, odnosno socijalnih službi i drugih ustanova.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u analizu	
<b>34.3</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova primjenjuje analizu kritičnih puteva pacijentove zaštite za najčešća hronična oboljenja/stanja s ciljem da rasvijetli pacijentove i liječničke prioritete u pružanju integrirane zaštite po jednom kliničkom entitetu.	<i>Ovo bi trebalo ostvariti za tretman bolesnika s karcinomima, kardiovaskularnim oboljenjima, dijabetesom i mentalnim oboljenjima.</i>	- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u analizu	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH” 46/10, čl. 12</i> <i>Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH</i>
<b>34.4</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova osigurava da zdravstvena zaštita osoba s višestrukim problemima ne bude fragmentirana i da zadovoljava potrebe osobe u cjelini.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 6</i>
<b>34.5</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova koristi informacijske tehnologije u poboljšanju kontinuiteta i integracije zdravstvene zaštite u prostoru i vremenu.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH” 46/10, čl. 130, st. 1-3</i>

Tretman hroničnih oboljenja				
Standard	Izjava			Reference
35	U zdravstvenoj ustanovi hronična oboljenja se dijagnosticiraju, liječe i rehabilitiraju u sklopu djelatnosti opće prakse, porodične/obiteljske medicine i specijalističko-konsultativne zaštite. U ustanovi također se poduzimaju promotivne i preventivne mjere hroničnih stanja i oboljenja.			Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10 Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13 Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH Međunarodne klasifikacije bolesti i srodnih zdravstvenih problema, 10. revizija, 1990 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
35.1 S	Odgovorni porodični liječnik i timski liječnik su primarni integratori tretmana pacijenata s hroničnim stanjima/oboljenjima.		- Intervju sa osobljem	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 22
35.2 S	Pacijenti oboljeli od hroničnih bolesti su u potpunosti uključeni u svoju zdravstvenu zaštitu.	<i>Ovdje se podrazumijeva I da se promoviraju njihove lične odgovornosti i samozaštita.</i>	- Intervju sa osobljem	Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10
35.3 S	Liječnici i sestre prikupljaju podatke o faktorima koje predstavljaju rizik za zdravlje pacijenta.	<i>Ovo uključuje značajne podatke iz osobne, porodične i socijalne anamneze; fizičku aktivnost; ranije navike pušenja i trenutni status u pogledu konzumiranja duhana; konzumiranje droga i alkohola; a vrijednosti krvnog tlaka kod starijih hroničnih pacijenta i kretanje tlaka u posljednjih pet godina zapisuju se u zdravstveni karton.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u prikupljene podatke	Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 5, st. 3, tč. 1-6 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 5, st. 1, tč. 1-5

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
35.4 S	Liječnici pažljivo procjenjuju dijagnostičke i terapijske rizike kod starijih osoba u tretmanu hroničnih oboljenja i pacijentima pružaju informacije o tome.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 3</i></p>
35.5 S	Postoji učinkovita komunikacija između službi i liječnika zdravstvene ustanove u tretmanu hroničnih oboljenja/stanja.	<i>Svi problemi u komunikaciji raspravljaju se na zajedničkim sastancima.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u zapisnik sa sastanaka</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 22</i>
35.6 A	Postoji učinkovita komunikacija između zdravstvene ustanove i bolnica te drugih profesionalaca izvan ustanove koji učestvuju u zaštiti pacijenata s hroničnim oboljenjima.	<i>Na ovaj način se stvaraju učinkoviti putevi integrirane zaštite pacijenata.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 22</i>
35.7 S	Medicinski podaci pacijenta s hroničnim oboljenjima unose se u strukturirane zapise, kompjuterske obrasce ili u zdravstveni karton koji je prilagođen za lokalnu upotrebu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 15</i>
35.8 S	Registar pacijenata u zdravstvenoj ustanovi sadrži informacije o pacijentima koji boluju od nekih trajnih, hroničnih bolesti.	<i>Podaci iz registra pacijenata omogućuju pravljenje statističkih informacija o pacijentima s trajnim, hroničnim stanjima/bolestima. Oboljenja za koja se prikupljaju informacije su, npr, dijabetes, hipertenzija, astma, karcinom i epilepsija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u registre</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 15</i></p> <p><i>Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH</i></p> <p><i>Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH</i></p>
35.9 A	Postoje dogovorene definicije, kompjuterske šifre za unošenje podataka i učinkoviti mehanizmi za ažuriranje i kompletiranje registara oboljenja.	<i>U ovu svrhu se koristi Međunarodna klasifikacija bolesti i srodnih zdravstvenih problema, napisana 1990 koja se koristi alfanumeričkom šifrom slova na prvom mjestu i brojeva na drugom, trećem i četvrtom mjestu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Međunarodne klasifikacije bolesti i srodnih zdravstvenih problema, 10. revizija, 1990</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>35.10</b> <b>S</b>	Terapija svih pacijenata koji redovno uzimaju lijekove revidira se najmanje jednom godišnje, a klinička revizija se radi za osobe koje uzimaju četiri ili više vrsta lijekova.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u reviziju</li> <li>- Uvid u analizu rezultata revizije</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, st. 1, tč. 2, čl. 5, st. 1, tč. 5, čl. 7, 22</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 58</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i></p>
<b>35.11</b> <b>S</b>	U zdravstvenom kartonu pacijenta jasno su navedene indikacije za hroničnu medikaciju i postoji ažurirana i tačna lista lijekova koje pacijent trenutno uzima.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 43</i>
<b>35.12</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima sistem evidentiranja kućnih posjeta i izvještavanja o obavljenim kućnim posjetama za hronične pacijente.	<i>U sestrinsku evidenciju spadaju i evidencije o kućnim i patronažnim posjetama.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> </ul>	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 42, st. 1, tč. 2</i>
<b>35.13</b> <b>A</b>	Informativni leci sa širokim spektrom tema hroničnih bolesti i literaturom o promociji zdravlja i prevenciji lako su dostupni pacijentima u čekaonici, liječničkoj sobi, intervenciji i redovito se ažuriraju.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u nformativni materijal</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	
<b>35.14</b> <b>A</b>	Pacijenti preko 65 godina starosti i pacijenti s riziko faktorima vakcinišu se protiv gripe jednom godišnje i o tome postoji evidencija.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	
<b>35.15</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova provodi kliničku reviziju zaštite pacijenata s hroničnim oboljenjima koristeći kao kriterije kliničke vodilje i protokole te državni/federalni okvir poboljšanja kvaliteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u kliničku reviziju</li> <li>- Uvid u analizu kliničke revizije</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 4, st. 1, tč. 2, čl. 5, st. 1, tč. 5, čl. 7, 22</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 58</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24, 192, 193</i></p>

## Pedijatrijska služba

Standard	Izjava			Reference
<b>36</b>	Zdravstvena ustanova osigurava promociju, prevenciju, dijagnostiku, terapiju i rehabilitaciju za djecu u skladu s medicinom zasnovanom na dokazima.			<p>Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10</p> <p>Politika za unapređenje ishrane djece u FBiH, 2012</p> <p>Akreditacijski standardi za Bolnice – prijatelje beba</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12</p>
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>36.1</b> <b>S</b>	Pedijatrijska služba provodi svoju djelatnost kroz službe, dispanzere i savjetovaništa saradnjom sa domovima za djecu bez roditeljskog staranja, ili prihvatilištima za djecu ometenu u razvoju i djecu sa invaliditetom.	<i>Ovdje se ubrajaju npr. savjetovaništa za djecu ometenu u psihofizičkom razvoju; savjetovaništa za ranu rehabilitaciju neuromišićnih poremećaja; savjetovaništa za neonatologiju i laktaciju; savjetovaništa za juvenilni dijabetes, dispanzer za predškolsku djecu; dispanzer za školsku djecu, itd.</i>	- Intervju sa rukovodiocima	<p>Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p> <p>Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</p>
<b>36.2</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer ima godišnji plan poboljšanja sigurnosti i kvaliteta.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se koordinatoreu kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa koordinatoreu kvaliteta	Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>36.3</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta.	<i>Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta.</i>	- Intervju sa koordinatorom	<i>Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</i>
<b>36.4</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zaštitu zdravlja predškolske djece promovira dojenje i praćenje parametara rasta i razvoja djeteta.	<i>Promocija dojenja se radi lecima i posterima postavljenim na vidna mjesta u čekaonicama. Služba organizuje u okviru neonatoloških i dojenačkih savjetova lišta bar godišnje dva puta obuku za dojenje i predavanja za prednosti dojenja za majke</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Politika za unapređenje ishrane djece u FBiH, 2012</i> <i>Akreditacijski standardi za „bolnice – prijatelje beba“, AKAZ, 2014.</i> <i>Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</i>
<b>36.5</b> <b>S</b>	U prevenciji oboljenja služba za zaštitu zdravlja predškolske djece provodi vakcinacije, sistematski pregled predškolske djece i skrininge, npr. na hipotireozu.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 33, st. 2</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i> <i>Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</i>
<b>36.6</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zaštitu zdravlja predškolske djece provodi konsultativno - specijalističke preglede i rješava urgentna stanja u pedijatriji kod djece ove dobi.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 33, st. 2</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i> <i>Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</i>
<b>36.7</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine provodi sistematske preglede djece prije upisa u obdanište i školu.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 33, st. 2</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i> <i>Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>36.8</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine vrši sistematske preglede školske djece.	<i>Pregledi se vrše u svrhu praćenja rasta i razvoja djece školske dobi i utvrđivanja zdravstvenog stanja i sposobnosti u vezi s izborom zvanja.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 2 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH Akreditacijski standardi za rani rast i razvoj djece, AKAZ, 2014.</i>
<b>36.9</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine vrši preglede prije vakcinacije s ciljem utvrđivanja podobnosti za vakcinaciju.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 2 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>36.10</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine radi na ranom otkrivanju senzornih poremećaja u djece, deformiteta kičme, hormonalnih poremećaja i patološke debljine.		- Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>36.11</b> <b>A</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine vrši opservaciju učenika sa smetanjama u psihofizičkom razvoju i određuje najadekvatniji oblik školovanja za takvu djecu.		- Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>36.12</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine vodi aktivnu brigu o djeci i omladini s hroničnim poremećajima i smetnjama u psihofizičkom razvoju.		- Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>36.13</b> <b>A</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine organizira savjetovališta za probleme adolescenata.	<i>Npr. za bolesti ovisnosti.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 141-150, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>36.14</b> <b>S</b>	Služba/dispanzer za zdravstvenu zaštitu školske djece i omladine vrši preglede i liječi akutna i hronična oboljenja u ovoj dobi.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>36.15</b> <b>S</b>	U službama koje su namijenjene djeci, postoji najmanje jedna pedijatrijska sestra s iskustvom u njezi djece.		- Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 32</i>
<b>36.16</b> <b>S</b>	Pedijatrijski timovi imaju politiku i procedure za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman od roditelja/staratelja djece koje su u skladu s postojećom legislativom.	<i>Politika i procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u politiku - Uvid u procedure - Intervju sa osobljem - Uvid u dobijene pristanke	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 22</i>
<b>38.17</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upućivanje djece i adolescenata u bolnicu.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>36.18</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura i vodilje za procjenu, tretman i kontrolu bola kod djece.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 6, st. 1, tč. 9</i>
<b>36.19</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za administraciju lijekova djeci.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>36.20</b> <b>S</b>	Sve službe koje rade s djecom imaju pedijatrijsku opremu i pedijatrijske doze lijekova na raspolaganju.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 93</i>
<b>36.21</b> <b>A</b>	Djeci se pruža njega u ambijentu koji je prilagođen djeci, njima usmjeren i odvojen od prostorija za liječenje odraslih.		- Opservacija ocjenjivača	
<b>36.22</b> <b>S</b>	Pedijatrijski timovi uredno vode medicinsku dokumentaciju.		- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 39</i>

## Stomatološka služba

Standard	Izjava	Reference
<b>37</b>	Zdravstvena ustanova osigurava promociju, prevenciju, dijagnostiku, terapiju i rehabilitaciju pacijenata sa zubnim bolestima i bolestima usta.	<p>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.: cilj 1</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o sestinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05</p> <p>Pravilnik o o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</p> <p>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>

### Politike i strategije

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima politiku i program prevencije karijesa i promocije oralnog zdravlja koji je u skladu sa federalnom i kantonalnom politikom i programom prevencije karijesa i promocije oralnog zdravlja i preporukama Svjetske zdravstvene organizacije.	<i>Federalna i kantonalna politika uspostavlja mjerljive ciljeve u pogledu promocije oralnog zdravlja; odgovarajuće mjere za borbu protiv pušenja i konzumiranja alkohola; utvrđivanja (skrininga) visokorizične populacije djece i ugroženih subpopulacija, odraslih i starijih dobnih skupina; tretmana karijesa s putevima zaštite, fluoridacije vode; i odgovarajuće oralne higijene. Lokalne politike, planovi i programi slijede glavne preporuke iz Federalne i kantonalne politike, uključujući prikupljanje podataka i statističke analize i prezentacije.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 2, st. 1, čl. 15</i></p> <p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11, 12</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.2</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima politiku razvoja stomatološke službe	<i>Ona je usklađena s federalnom i kantonalnom politikom razvoja stomatološke službe na nivou primarne zdravstvene zaštite i uključivanja stomatologa u prošireni tim porodične medicine.</i>	- Uvid u politiku - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>37.3</b> <b>S</b>	Stomatološka služba zdravstvene ustanove ima strategiju poboljšanja kvaliteta i sigurnosti.	<i>Program poboljšanja kvaliteta koji bi trebalo da uključi bolje informiranje pacijenata; definiran sistem žalbi; sigurnije usluge koje su učinkovite i odgovaraju potrebama pacijenata; vodilje za stomatološku praksu; reviziju stomatološkog rada; preglede na kolegijalnoj osnovi; i kontinuirani profesionalni razvoj.</i>	- Uvid u strategiju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>37.4</b> <b>S</b>	Stomatološka služba zdravstvene ustanove ima dugoročni dokument razvoja i program uključivanja osoblja u trajni profesionalni razvoj.	<i>U tu svrhu učestvuje zajedno s akademskim institucijama, profesionalnim udruženjima i komorama u razvoju trajne profesionalne edukacije.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.: cilj 1</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 6</i>
<b>37.5</b> <b>S</b>	Stomatološka služba zdravstvene ustanove ima strategiju poboljšanja informacijskog sistema koji podržava sve ključne aktivnosti: od specifikacija, nabavke opreme i materijala, upravljanja resursima, do pružanja kvalitetnih usluga i informacija.	<i>Strategija bi trebalo da se bavi razvojem stomatološkog elektronskog kartona; razvojem integriranih puteva stomatološke zaštite; pružanja boljih informacija za korisnike; informatičkom podrškom vodiljama za stomatološku zaštitu; stalnim pristupom kvalitetnim informacijama u elektronskim bazama podataka; kompatibilnošću informacijskog sistema s drugim u primarnoj zaštiti radi osiguranja kontinuiteta zaštite; boljom edukacijom i obukom, itd.</i>	- Uvid u strategiju - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Osoblje stomatološke službe				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
37.6 S	Stomatološkom službom rukovodi imenovani specijalista stomatolog.		- Intervju sa osobljem - Uvid u imenovanje	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 1, čl. 20, 31. st. 2</i>  <i>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 24, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
37.7 S	Rukovodilac službe je odgovoran osigurati praćenje i evaluaciju kvaliteta usluga koje se pružaju kroz implementaciju ciljeva poboljšanja kvaliteta i realizaciju ciljeva poboljšanja sigurnosti za pacijente i osoblje.		- Intervju sa rukovodiocem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 10, st. 1, tč. 11</i>
37.8 S	Rukovodilac službe osigurava pregled izvršenja za sve osoblje u službi i o tome postoji evidencija.		- Intervju sa rukovodiocem - Uvid u evidenciju	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 52</i>
37.9 S	Služba zapošljava educirano i uvježbano osoblje.	<i>Osoblje je sa specijalizacijama iz dječije i preventivne stomatologije; bolesti zuba i endodoncije; bolesti usta i parodontologije, ortodontije, opće stomatologije; stomatološke protetike; oralne hirurgije; i odgovarajući broj stomatoloških sestara i zubnih tehničara.</i>	- Intervju sa rukovodiocem - Uvid u dosjee osoblja	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 20</i>  <i>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 24, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
37.10 S	Sve osoblje redovno učestvuje u programima kontinuiranog profesionalnog razvoja i prisustvuje multidisciplinarnoj obuci i o tome postoji evidencija.		- Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem - Uvid u programe - Uvid u evidenciju	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 6</i>
37.11 S	Doktori stomatologije posjeduju licence izdate u stomatološkoj komori.		- Uvid u dosjee osoblja - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 37</i>
37.12 A	Svaki zaposlenik ima dokumentiran godišnji plan ličnog/osobnog razvoja napravljen od strane službe.	<i>Po jedan primjerak plana zadržavaju zaposlenik i šef/menadžer stomatološke službe.</i>	- Uvid u godišnji plan ličnog/osobnog razvoja - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.13</b> <b>S</b>	Sve osoblje završilo je program uvođenja u rad, koji je specifičan za organizacionu jedinicu.	<i>Organiziranje programa za uvođenje osoblja u rad organizacione jedinice se dokumentira.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u program uvođenja u rad	
<b>37.14</b> <b>S</b>	Korištenje politika, strategija i kliničkih protokola uključeno je u programe uvođenja u rad i u programe obuke.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u program uvođenja u rad - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 6</i>
<b>37.15</b> <b>S</b>	Dokumentirani su sastav i odgovornosti pojedinaca u timu i radni dogovori članova tima.		- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 42</i>
<b>37.16</b> <b>S</b>	Postoji minimalno jedna stomatološka sestra/tehničar po jednom liječniku.		- Intervju sa osobljem - Uvid u imenovanja stomatoloških timova	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 20</i>
<b>37.17</b> <b>S</b>	Sve osoblje pohađa dodatnu obuku o pitanjima koja se odnose na zdravlje i sigurnost i koja su važna za njihov rad i o tome se vodi evidencija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u program za obuku - Uvid u evidenciju - Uvid u raspored proteklih i predstojećih obuka - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>
<b>37.18</b> <b>S</b>	Sve osoblje koje koristi opremu pohađa obuku o sigurnom korištenju opreme i o tome se vodi evidencija.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>  <i>Obuka bi trebalo da se odnosi na opremu, njenu kompleksnost i potencijalne opasnosti. Obuku mogu vršiti kolege, firma preko koje se nabavlja oprema ili to može biti zvanična obuka.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u program za obuku - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>
<b>37.19</b> <b>A</b>	Osoblje je obučeno o razvoju, implementaciji i pregledu aktivnosti na poboljšanju kvaliteta.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u program za obuku - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.20</b> <b>S</b>	Vodi se evidencija o obuci o svim edukacijskim i profesionalnim aktivnostima za svakog člana osoblja.		- Intervju sa osobljem - Uvid u evidencije o obukama	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 141, st. 2-3</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, "SN FBiH" 37/12, čl. 33, 42</i>
<b>37.21</b> <b>S</b>	Sve osoblje nosi identifikacione kartice.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>Pristup službi i dostupnost službe</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.22</b> <b>S</b>	Osobe s invaliditetom imaju mogućnost pristupa svim uslugama stomatološke službe.	<i>Obezbijeđen je pristup za osobe u invalidskim kolicima i pomagalima za hodanje, a u upotrebi je bar jedna stolica čija je visina podesiva.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju s osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, "SN FBiH" 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 2, 8</i>
<b>37.23</b> <b>S</b>	Pacijenti koji imaju hitan problem primaju se nakon poziva službe u istom danu.		- Intervju s osobljem	<i>Zakon o sestринstvu i primalјstvu, "SN FBiH" 43/13, čl. 40</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, "SN FBiH" 40/10, čl. 35</i>
<b>37.24</b> <b>S</b>	Služba koristi sistem naručivanja za preglede i intervencije, poštivajući potrebe pacijenata i medicinske indikacije, i prati sve otkazane ili prekinute dolaske.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, "SN FBiH" 40/10, čl. 35</i>
<b>37.25</b> <b>S</b>	Služba osigurava privatnost za vrijeme tretmana.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 27, st. 2, tč. 6</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, "SN FBiH" 40/10, čl. 26</i>

<b>Kontrola infekcije</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>37.26</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika i procedure za kontrolu infekcije koje se odnose na univerzalne mjere predostrožnosti za kontrolu infekcije.	<i>Politika i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku - Uvid u procedure - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i>
<b>37.27</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o pranju ruku kao važnom elementu kontrole infekcije.	<i>Ruke se moraju prati prije i poslije tretmana svakog pacijenta.</i>  <i>Dokument je napisan/revidiran u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i>
<b>37.28</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o nošenju zaštitne odjeće (mantili, rukavice, maske, zaštitne naočale kada je to potrebno).	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zaštiti na radu, SL SR BiH 22/90, čl. 19</i>
<b>37.29</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura i vodilje za prevenciju širenja virusa koji se prenose putem krvi i profilaksu nakon izlaganja tim virusima.	<i>Procedura i vodilje su napisani/revidirani u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Uvid u vodilje - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i>
<b>37.30</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura koja se primjenjuje u slučajevima povrede oštrim predmetima (uključujući i ubode injekcionim iglama).	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.31</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za uklanjanje kliničkog i nekliničkog otpada u svrhu kontrole infekcije.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i></p> <p><i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07, čl. 5-7</i></p>
<b>37.32</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova je imenovala lice odgovorno za upravljanje medicinskim otpadom.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	<i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07, čl. 6, 7</i>
<b>37.33</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane politike i procedure koje definiraju i kontroliraju sve faze dekontaminacije i sterilizacije i ponovno korištenje medicinskih aparata i hirurških instrumenta za višekratnu upotrebu.	<i>Politike i procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i></p>
<b>37.34</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za postupanje s potencijalno infektivnim instrumentima i materijalima.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05, čl. 10, st. 1, tč. 5, 51</i></p>
<b>37.35</b> <b>S</b>	Vodi se dnevnik sterilizacije instrumenata.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dnevnik</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	

<b>Spremnost za hitne situacije</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>37.36</b> <b>S</b>	Sve osoblje ima certifikat o obuci iz reanimacije pacijenata.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Uvid u certifikate - Uvid u program obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	
<b>37.37</b> <b>S</b>	Služba ima brz pristup opremi za aplikaciju kisika, zna gdje se nalazi i zna je primijeniti.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 28, 31, 96, 99</i>
<b>37.38</b> <b>S</b>	Služba raspolaže sa tlakomjerom i slušalicama.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	
<b>37.39</b> <b>S</b>	Služba ima set za hitne intervencije; anafilaktički šok, sve osoblje poznaje njegovu lokaciju, sadržaj i način primjene.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 49, st. 3</i>
<b>37.40</b> <b>S</b>	Vodi se računa o datumu isteka trajanja lijekova prema proceduri.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača - Uvid u proceduru	
<b>37.41</b> <b>S</b>	Svi telefoni za hitne intervencije vidno su istaknuti u službi.		- Opservacija ocjenjivača	
<b>37.42</b> <b>S</b>	Svi klinički protokoli za hitne intervencije kontinuirano se pregledaju i po potrebi revidiraju svake tri godine.		- Intervju sa osobljem - Uvid u kliničke protokole	<i>Zakon o sestринstvu i primalјstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 40</i>

Radijaciona sigurnost				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
37.43 S	Praksa i izlaganje jonizirajućem zračenju u stomatološke svrhe u skladu su sa Zakon o zaštiti od jonizirajućih zračenja i radijacionoj sigurnosti i drugim pravnim aktima.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 50</i></p> <p><i>Pravilnik o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</i></p> <p><i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost</i></p>
37.44 S	Postoje jasno istaknuti znakovi upozorenja za trudnice da je zračenje štetno po plod.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 27</i></p> <p><i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 15</i></p>
37.45 S	Osoblje koje radi s radiološkom opremom nosi mjerače ozračenja i otvorenih izvora zračenja.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 59</i></p> <p><i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 38</i></p>
37.46 S	Služba koristi pozicionere za snimanja; ni liječnik/tehničar niti pacijent ne drže film rukom tokom ekspozicije.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.47</b> <b>S</b>	Mjerači ozračenja i otvorenih izvora zračenja periodično se procjenjuju u skladu sa zakonskim propisima.		- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju o procjeni	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42, 44, 45</i>
<b>37.48</b> <b>S</b>	Postoji dokumentirani raspored za procjenu sigurnosti svih soba i opreme koju provodi kvalificirani stručnjak za zračenje.		- Uvid u raspored za procjenu sigurnosti - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42, 44, 45</i>
<b>37.49</b> <b>S</b>	Čuva se evidencija o procjeni sigurnosti prostorija i opreme.		- Uvid u evidenciju	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42, 44, 45, 52</i>  <i>Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost, čl. 49, 55</i>
<b>37.50</b> <b>S</b>	Sva oprema je kalibrirana u skladu sa zakonskim propisima, a evidencija o provjeri kalibracije se čuva.	<i>Postoji sistem za redovno kalibriranje mjerne opreme bilo koje vrste.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 33</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42, 43, 44, 45, 47, 48</i>
<b>Zaštita od žive</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.51</b> <b>S</b>	Služba koristi prethodno izmjerene kapsularne amalgame.		- Intervju sa osobljem	
<b>37.52</b> <b>S</b>	Otpaci amalgama pohranjuju se u čvrsto zatvorene kontejnere i recikliraju po uputstvima.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH” 77/07, čl. 10, st. 1, tč. 6</i>

<b>Hemikalije</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>37.53</b> <b>S</b>	Služba ima datiranu, dokumentiranu proceduru za postupanje s opasnim hemikalijama.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07, čl. 10, st. 1, tč. 8</i>
<b>37.54</b> <b>S</b>	Procjena rizika od opasnih hemikalija vrši se za sve potencijalno opasne materije koje se koriste u stomatološkoj službi i o tome postoji evidencija.		- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	
<b>Oprema i lijekovi</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>37.55</b> <b>S</b>	Specijaliziranu opremu koristi samo osoblje koje je obučeno i kompetentno za rad s ovom vrstom opreme.		- Intervju sa osobljem	
<b>37.56</b> <b>S</b>	Sva oprema u stomatološkoj službi je postavljena, provjerena i servisirana u skladu s uputstvima proizvođača.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 14, st. 1</i>
<b>37.57</b> <b>S</b>	Postoji planirani program preventivnog održavanja i zamjene opreme prema finansijskim mogućnostima.		- Uvid u program održavanja - Intervju sa rukovodiocima	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 14, st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.58</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za utvrđivanje i izvještavanje o kvarovima na opremi.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u procedure - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>37.59</b> <b>S</b>	Vodi se evidencija o održavanju i servisiranju opreme.		- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 14</i>
<b>37.60</b> <b>S</b>	Stomatološka služba ima pristup rezervnoj opremi i službi za hitne popravke u slučaju kvara na opremi.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>37.61</b> <b>S</b>	Lijekovi, profilaktički materijali i lokalni anestetici čuvaju se pod uslovima koji obezbjeđuju efikasnu zaštitu od nepovoljnih vanjskih uticaja i sprečavaju neovlašten pristup.	<i>Ovo podrazumijeva da se takve materije i materijali čuvaju na suhom, tamnom mjestu pod ključem.</i>	- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	
<b>37.62</b> <b>S</b>	Lijekovi, profilaktički materijali i lokalni anestetici čuvaju se u originalnim pakovanjima.	<i>Čuvanje u originalnom pakovanju sprječava mogućnost zloupotrebe, pogrešnog doziranja te omogućava praćenje datuma ispravnosti lijekova i supstanci.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>Medicinska evidencija i dokumentacija</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.63</b> <b>S</b>	Stomatološki zdravstveni karton popunjava se za svakog pacijenta u stomatološkoj službi i uredno vodi za svaku posjetu.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i> <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-14</i>
<b>37.64</b> <b>S</b>	U stomatološkom zdravstvenom kartonu jasno se označava alergija na anestetička sredstva i lijekove i bilo koje stanje koje može utjecati na stomatološki tretman.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i> <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-14</i>
<b>37.65</b> <b>S</b>	Stomatološka anamneza za svakog pacijenta obavezno sadrži podatke o problemima u vezi s lokalnom anestezijom; glavne i specifične tegobe; probleme u vezi s prethodnim tretmanom.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.66</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za informirani pristanak.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17, 18</i>
<b>37.67</b> <b>S</b>	Za određeni tretman provodi se procedura informiranog pristanka i u kartonu se bilježi informirani pristanak s potpisom pacijenta i potpisom roditelja za djecu mlađu od 16 godina te za djecu sa poteškoćama u razvoju.	<i>Informirani pristanak se traži za:</i> - ekstrakciju iz ortodontskih razloga; - rad sa hendikepiranom djecom; - endodonske tretmane; - oralno hirurške tretmane; - u slučaju neslaganja pacijenta i liječnika o tretmanu; - <i>pacijenta sa sistemskim oboljenjima.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17</i>
<b>37.68</b> <b>S</b>	Prvi pregled odraslog pacijenta uključuje anamnezu o arterijskoj hipertenziji u porodici i zabilježena je vrijednost arterijskog pritiska.	<i>Zabilješke se vode u stomatološkom zdravstvenom kartonu pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i>  <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-14</i>
<b>37.69</b> <b>S</b>	Krvni pritisak mjeri se i bilježi prije svake hirurške i invazivne procedure i stresne situacije kod odraslih pacijenata.	<i>Zabilješke se vode u stomatološkom zdravstvenom kartonu pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>37.70</b> <b>S</b>	Za sve pacijente koji se podvrgavaju sveobuhvatnoj ili preventivnoj zaštiti bilježe se podaci o popravkama, karijesu, periodontalnom statusu, stanju oralne higijene i o bilo kojoj drugoj opservaciji.	<i>Zabilješke se vode u stomatološkom zdravstvenom kartonu pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i>  <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-14</i>
<b>37.71</b> <b>S</b>	Nalazi pregleda dosljedno se unose u shematski crtež zubala.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>37.72</b> <b>S</b>	Periapikalni radiografski snimci uključuju sve krune, korijene i okolno koštano tkivo u području opservacije, nisu izobličeni niti se preklapaju (gdje je to anatomski moguće).		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.73</b> <b>S</b>	Radiografski snimci imaju odgovarajuću gustinu, kontrast i sadrže potrebne detalje.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>37.74</b> <b>S</b>	Radiografski snimci prave se prije svake ekstrakcije zuba.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 19, st. , tč. 3</i>
<b>37.75</b> <b>S</b>	Odbijanje pacijenta da se podvrgne radiografiji zuba bilježi se u stomatološki zdravstveni karton.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17, 19</i>
<b>37.76</b>	Bilješke o tretmanu su u stomatološkom zdravstvenom kartonu logički poredane.	<i>S manjim varijacijama, obično uključuju: ublažavanje bolova; eliminiranje infekcije ili traumatskog stanja; kontrolu karijesa; profilaksu, preventivne procedure i instrukcije za oralnu higijenu; endodontsku terapiju, periodontalnu terapiju; neophodne ekstrakcije; popravak zuba; zamjene i nadogradnje zuba; postavljanje pacijenta u shemu planskih kontrolnih pregleda. Zabilješke se vode u stomatološkom zdravstvenom kartonu pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i>  <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-14</i>
<b>37.77</b> <b>S</b>	Za sve hirurške procedure traži se informirani pristanak pacijenta.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17-21</i>
<b>37.78</b> <b>S</b>	Roditelji djece informiraju se o alternativnim pristupima i intervencijama za sve ireverzibilne procedure (npr. ekstrakciju zuba).	<i>Daju se i informacije mogućnosti izvođenja ovih radnji uz pedijatrijski pristanak ukoliko je dijete alergično, hiperaktivno i slično uz preporuku rada tih intervencija u specijalnim uslovima npr. Kliničkim ukoliko je potrebno.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 10-12</i>
<b>37.79</b> <b>S</b>	Ako roditelji izaberu ireverzibilnu proceduru obavezno se traži informirani pristanak s roditeljskim potpisom.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 22-24</i>
<b>37.80</b> <b>S</b>	Vodi se hronološka evidencija za sve preglede, a zabilješke su čitke, datirane i potpisane.	<i>Evidencija usluge minimalno sadrži: datum usluge; broj zuba (ako to odgovara); opis usluge; korišteno anestetičko sredstvo, uključujući količinu; korištene materijale; korištene lijekove, uključujući naziv lijeka, količinu i dozu; dodatne komentare koji se odnose na upućivanje, konsultacije i instrukcije. Zabilješke se vode u stomatološkom zdravstvenom kartonu pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12, 13</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.81</b> <b>S</b>	Evidencija o pregledima sadrži sve otkazane i/ili prekinute tretmane.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12, 13</i>
<b>37.82</b> <b>S</b>	U stomatološkom zdravstvenom kartonu evidentiraju se sve uputnice, mišljenja, preskripcije i telefonske konsultacije.	<i>Zabilješke se vode u stomatološkom zdravstvenom kartonu pacijenta.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12, 13</i> <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 33</i>
<b>37.83</b> <b>S</b>	Evidencija o pregledima sadrži plan dolazaka pacijenta na kontrolne zakazane preglede.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12, 13</i>
<b>37.84</b> <b>S</b>	Korištenje korektora za ispravku napisanog se ne koristi u stomatološkom zdravstvenom kartonu.	<i>Greška pri pisanju se križa i iznad prekriženog dijela rečenice stavlja se korektna izjava s datumom i paraform osobe koja je uradila korekciju.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Uvid u stomatološke kartone - Intervju sa osobljem	
<b>Procesi</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.85</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura s listom stanja/dijagnoza koja iziskuju hospitalni tretman i kliničku intervenciju ili konsultativni specijalistički tretman.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 1</i>
<b>37.86</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za stomatološko savjetovanje trudnica.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 1</i>
<b>37.87</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upućivanje pacijenta u održavanje oralne higijene.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 1</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.88</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za preventivno zalijevanje fisura.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2, tč. 2</i>
<b>37.89</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za poseban tretman djece s povišenim rizikom od karijesa.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>37.90</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za savjetovanje o bolestima mekih tkiva, zuba i parodontalnih bolesti i njihovoj prevenciji.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>37.91</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za uklanjanje zubnih naslaga.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>37.92</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za sve konzervativne zahvate (naprimjer, amalgame).	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>37.93</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za povrede i bolesti kraniofacijalnog sistema.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>37.94</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za sve hirurške zahvate.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.95</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za ortodontske zahvate.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>37.96</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za sve protetske zahvate (zaštita zuba individualnim krunama, djelomične i totalne zubne proteze).	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>Poboljšanje kvaliteta</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>37.97</b> <b>A</b>	Postoje vodilje za stomatološku kliničku praksu koje su zasnovane na dokazima i/ili protokoli (dijagnostički, preventivni, operativni, terapijski, rehabilitacijski) za sve subspecijalnosti stomatologije koje su dostupne u zdravstvenoj ustanovi.		- Uvid u vodilje - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 16, st. 2</i>
<b>37.98</b> <b>S</b>	Služba provodi kliničku reviziju na temelju kriterija koje sama odredi i o tome postoji dokumentacija.		- Intervju sa osobljem - Uvid u urađene revizije i analize istih	<i>Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12, čl. 14</i>
<b>37.99</b> <b>A</b>	Prati se dolazak pacijenata na zakazane preglede o čemu se vodi evidencija.		- Intervju sa osobljem - Uvid u evidencije	

## Dispanzeri i savjetovališta za zaštitu majke i djeteta

Standard	Izjava	Reference		
<b>38</b>	Zdravstvena ustanova pruža sveobuhvatne i integrirane usluge za reproduktivno zdravlje žena uključujući preventivne, promotivne, terapijske i rehabilitacijske aspekte zdravstvene zaštite majke i djeteta.	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o sestinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH</p> <p>Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH</p> <p>Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15</p> <p>Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u FBiH 2012-2020, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH 2011</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.1</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana strategija službe kojom se definiraju planirane usluge i pružanje tih usluga u skladu s politikama zaštite koja je usmjerena potrebama žena.	<i>Politike koje su usmjerene potrebama žena i majki temelje se na principima informiranog izbora, kontinuiteta zaštite i njegovatelja, odgovornosti i pristupačnosti, uključivanju žena u planiranje i kliničku učinkovitost. Strategija je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u strategiju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u dokument	
<b>38.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	<i>Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.</i>	- Intervju sa koordinatorom	
<b>38.4</b> <b>S</b>	Službom rukovodi specijalista ginekolog.		- Intervju sa osobljem - Uvid u imenovanje	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 42</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i> <i>Pravilnik o kontinuiranoj profesionalnoj edukaciji iz zdravstvenog menadžmenta, „SN FBiH” 88/11, 82/13</i>
<b>38.5</b> <b>S</b>	Medicinske sestre imaju kvalifikacije i iskustvo u ginekologiji i porodiljstvu.		- Intervju sa osobljem - Uvid u dosjee	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 4, 15</i>
<b>38.6</b> <b>S</b>	Definisane su odgovornosti liječnika i sestara, nadležnosti ordiniranja lijekova, davanju informacija ženama/njihovim partnerima/porodici (uključujući i sve aspekte porođaja); održavanju medicinske evidencije i izvještaja; i s obzirom na polje rada liječnika i sestara.	<i>Ove stavke se definišu ugovorom o radu i drugim internim aktima i odlukama direktora. To može biti definisano i precizirano i u sistematizaciji radnih mjesta (a koja se daje uposleniku za njegovo radno mjesto, uz potpisani ugovor o radu) ili kao poseban dokument.</i>	- Uvid u uputstvo - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 48</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 6, st. 2, 5, 6</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6, 8, 9</i>
<b>38.7</b> <b>S</b>	Sve osoblje redovno učestvuje u programima kontinuiranog profesionalnog razvoja i prisustvuje multidisciplinarnoj obuci i o tome postoji evidencija.		- Uvid u program razvoja - Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.8</b> <b>S</b>	Osoblje službe organizirano je na takav način da promovira kontinuitet zaštite za žene.	<i>Kontinuitet zaštite za žene podrazumijeva da je zaštita pružena na dosljedan način bez obzira na profesionalca koji je pruža.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 11</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>38.9</b> <b>S</b>	Služba je savremeno opremljena neophodnim instrumentima i aparatima.	<i>U opremu, između ostalog, spada i stol koji se visinom može podešavati.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 41</i>
<b>38.10</b> <b>S</b>	Sve osoblje u službi je obučeno za korištenje tehničke opreme.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u raspored obuke - Uvid u evidenciju sa prethodnih obuka - Uvid u odobrenje menadžmenta	
<b>38.11</b> <b>S</b>	Svi instrumenti i aparati se održavaju u dobrom stanju, redovno kalibriraju i o tome postoji evidencija.		- Uvid u evidenciju o baždarenju - Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>
<b>38.12</b> <b>S</b>	Služba provodi planiranje porodice/obitelji sa parovima i savjetuje o metodama kontracepcije.	<i>Savjetovanja se bilježe u kartonu ili protokolu.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u kartone-protokole	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 48</i>
<b>38.13</b> <b>S</b>	Služba informira, savjetuje i educira adolescente u vezi sa seksualnošću i kontracepcijom.	<i>Savjetovanja se bilježe u kartonu ili protokolu.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa adolescentima - Uvid u kartone-protokole	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6, 8, 9</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.14</b> <b>S</b>	Služba informira, savjetuje i educira adolescente i žene u reproduktivnoj dobi o oboljenjima koja se prenose seksualnim putem.	<i>Ovo se naročito odnosi na HIV i hepatitis B i C. Služba skrbi i o imunizacijama (HPV, tetanus, rubeola, naprimjer).</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8, 9 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>38.15</b> <b>A</b>	Služba organizira edukacijska predavanja u srednjim školama, u organizacijama osoba s invaliditetom i u zajednici iz oblasti planiranja porodice, spolne higijene i humanizacije odnosa među polovima.	<i>Edukacijska predavanja su obično programi kantonalnog Zavoda za javno zdravstvo, ministarstva zdravstva i obrazovanja i Zavoda zdravstvenog osiguranja, a stručno osoblje službe učestvuje sa stručnim predavanjima.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u plan edukacija	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>38.16</b> <b>A</b>	Služba utvrđuje razloge za neplodnost i surađuje s odgovarajućim klinikama u rješavanju problema bračne neplodnosti.	<i>To se odnosi na kliniku za ginekologiju koja se bavi pitanjima steriliteta, kao i na privatne centre za sterilitet koji postoje u okruženju.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u sporazume o saradnji	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i>
<b>38.17</b> <b>S</b>	Služba provodi rutinski tretman trudnica, s najmanje četiri posjete tokom trudnoće, u skladu s odgovarajućim kliničkim vodiljama i protokolima koji se zasnivaju na dokazima.	<i>Kliničke vodilje i protokoli se zasnivaju na dokazima.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijenticama - Uvid u kartone	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>38.18</b> <b>S</b>	Služba informira, educira i savjetuje trudnice i njihove partnere, rješava medicinske probleme tokom trudnoće i brine se o prehrani trudnica i novorođenčadi.	<i>Služba treba promovirati optimalan nutricionistički status buduće majke, osiguravajući preporuke za dovoljan unos folne kiseline i željeza.</i>	- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijenticama - Uvid u kartone	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8, 9 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.19</b> <b>S</b>	Služba promovira dojenje kao najbolji način prehrane novorođenčeta putem plakata, brošura i drugog informativnog materijala.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa patronažnim sestrama</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Standardi za akreditaciju „bolnica – prijatelja beba“, AKAZ 2014</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
<b>38.20</b> <b>S</b>	Služba daje podršku zdravstvenoj zaštiti zuba u toku trudnoće.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i></p>
<b>38.21</b> <b>S</b>	Služba provodi grupnu edukaciju trudnica u vezi s antenatalnom zaštitom i psihofizičku pripremu trudnica za porod.	Ako u toj službi nema uslova za grupne edukacije pravi se Odluka o imenovanim osobama koja obavljaju grupnu edukaciju („škola za trudnice“) ili mjesto gdje se trudnice upućuju na edukaciju (adresa i telefon gdje se upućuju.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u program edukacije</li> <li>- Uvid u materijale (brošure, itd.)</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
<b>38.22</b> <b>S</b>	Služba u suradnji s timom porodične/obiteljske medicine učestvuje u borbi protiv pušenja u toku trudnoće i dojenja.	U karton trudnice se bilježi notifikacija o potrebi prestanka pušenja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u kartone</li> <li>- Intervju sa trudnicama</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i></p>
<b>38.23</b> <b>S</b>	Služba pruža savjete i usluge za žene koje žele prekinuti trudnoću.	Ovaj proces se odvija prema vodilji <i>Savjetovanje i procedure namjernog ranog prekida trudnoće, AKAZ 2007.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u vodilju (da je dostupna osoblju i da su poznati sa istom).</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8, 9</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p> <p><i>Savjetovanje i procedure namjernog ranog prekida trudnoće, AKAZ 2007.</i></p>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
38.24 S	Služba provodi pojedinačno savjetovanje trudnica u vezi s porodom, zdravljem novorođenčadi i dojenčadi i njihovim dojenjem i prehranom.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u plan i raspored edukacija</li> <li>- Intervju sa trudnicama</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 48</i></p> <p><i>Zakon o sestринstvu i primalјstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 35, st. 1, tč. 3</i></p>
38.25 S	Služba je osposobljena za obavljanje sistematskih pregleda i isti su rađeni u proteklom periodu s ciljem prevencije malignoma.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u plan sistematskih pregleda</li> <li>- Intervju sa šefom službe</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
38.26 S	Služba tretira sva oboljenja porodilja, uključujući anemiju, dijabetes, arterijsku hipertenziju i postpartalnu depresiju, u suradnji s drugim službama zdravstvene ustanove.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u kartone trudnica</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH</i></p> <p><i>Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
38.27 S	Služba promovira interese i prava porodilja u vezi s porodiljskim odsustvom, pravima iz radnog odnosa i pravima djeteta.	<i>Zastupanje interesa i prava porodilja se može vidjeti na lecima u čekaonicama u kojima se skraćeno prezentuju prava porodilja prema Zakonu o radu „SN FBiH” 62/15 te se tu nalaze i adrese odnosno telefoni na koje se porodilje mogu javiti u slučaju nejasnoća i pitanja o svojim pravima i dobiti besplatne pravne savjete.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijenticama</li> </ul>	<p><i>Zakon o radu, „SN FBiH” 62/15, čl. 62-65</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6</i></p>
38.28 S	Služba poduzima aktivnosti na ranom otkrivanju karcinoma dojke i grlića materice.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 34, st. 4</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.29</b> <b>S</b>	U službi rade liječnici koji su obučeni da provode kolposkopiju, citološke i ultrazvučne preglede radi ranog otkrivanja maligniteta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u certifikate o specijalizaciji i doedukaciji</li> </ul>	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>38.30</b> <b>S</b>	Služba vodi evidenciju o svim kućnim i patronažnim posjetama.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidencije o patronažnim posjetama</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa patronažnim sestrama</li> </ul>	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 41, 42</i>
<b>38.31</b> <b>A</b>	Služba ima protokole i vodiče za najčešća stanja koja se tretiraju u službi, osoblje je upoznato sa istim i primjenjuje ih.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u protokole i vodiče</li> <li>- Intervju sa šefom službe</li> </ul>	
<b>38.32</b> <b>A</b>	Služba za zaštitu zdravlja majke i djeteta saraduje sa socijalnim radnikom.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u potpisani sporazum</li> <li>- Uvid u protokol o saradnji sa tom službom u svom domu zdravlja (u okviru istog doma zdravlja odnosno iste ustanove)</li> </ul>	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.33</b> <b>S</b>	Postoje informacije za žene koje se distribuiraju na informativnim lecima u čekaonicama (ili na posterima, monitorima, itd.) i u pristupačnim formatima.	<i>Daju se informacije o:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o vrsti ponuđene zaštite, gdje mogu dobiti antenatalnu zaštitu, gdje se poroditi, koje su opcije za menadžment bola i koje pretrage mogu koristiti i zašto,</li> <li>- o znakovima i simptomima problema kao što su preeklampsija ili prijevremeni porođaj i dobivaju obavijest gdje se žene mogu javiti kada dispanzer ne radi (uvečer, vikendi, praznici) te telefon bolnice koju žena može kontaktirati u bilo koje vrijeme,</li> <li>- o promociji zdravlja, uključujući značaj ishrane, i izbjegavanja pušenja u trudnoći.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Uvid u informativne materijale</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 8, 9</i></p> <p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
<b>38.34</b> <b>S</b>	Antenatalni skrining testovi se primjenjuju uz informirani pristanak trudnice nakon čega slijedi diskusija sa ženom, a preporučljivo i s njenim partnerom.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u kartone trudnica</li> <li>- Intervju sa trudnicama</li> <li>- Uvid u informativni materijal o testovima</li> </ul>	<p><i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 16, 18-21</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
<b>38.35</b> <b>S</b>	Osoblje zdravstvene ustanove pruža savjetovanje i podršku pacijenticama koje dobiju nepovoljne rezultate antenatalnih testova i skrininga te je upućuju po potrebi na dalji tretman ili dijagnostiku u tom zadatom roku.	<i>Svim ženama i njihovim partnerima nudi se savjetovanje.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i></p>
<b>38.36</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 16, 18-21</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>38.37</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana politika za poštivanja prava žena na privatnost i povjerljivost, na dostojanstven tretman, komfor tokom pregleda i izražavanje vlastitog mišljenja.	<i>Politika je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u politiku - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6, 25-30</i>
<b>38.38</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upućivanje žena u bolnicu.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>38.39</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za menadžment nepovoljnih događaja i onih koji su zamalo izbjegnuti.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine. Procedura uključuje zahtjev da izvještaj popuni osoblje uključeno u nepovoljan događaj ili nepovoljan događaj koji je zamalo izbjegnuto u roku od 24 sata od pojave događaja.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24</i>
<b>38.40</b> <b>S</b>	Postoje vodilje o prehrani djeteta koje se koriste.	<i>Osoblje je obučeno da može pružati savjete u pogledu prehrane novorođenčadi.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 48</i>
<b>38.41</b> <b>S</b>	Provode se redovne kliničke revizije održavanja medicinske dokumentacije.		- Uvid u sprovedene kliničke revizije - Uvid u analizu rezultata kliničke revizije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-14, 19-21 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 32, st. 1, tč. 3, čl. 41, 42 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58</i>
<b>38.42</b> <b>S</b>	Provode se redovne kliničke revizije skrininga na karcinom dojke, grlića materice i drugih karcinoma.		- Uvid u sprovedene kliničke revizije - Uvid u analizu rezultata kliničke revizije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 32, st. 1, tč. 3 Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u FBiH 2012-2020, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH 2011 Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 154-162, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>

## Služba porodične/obiteljske medicine

Standard	Izjava		Reference	
<b>39</b>	U sastavu zdravstvene ustanove postoji služba porodične/obiteljske medicine.		Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10 Standardi za timove porodične/obiteljske medicine, AKAZ, 2014	
Porodična/obiteljska medicina				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>39.1</b> <b>S</b>	Tim obiteljske/porodične medicine utvrđuje zdravstvene potrebe svoje populacije, pruža odgovarajuće preventivne zdravstvene usluge, naprimjer, vakcinacije, imunizacije, skrining, i radi sa svojim pacijentima, drugim ustanovama i lokalnom zajednicom na promociji zdravlja.	<i>Za detalje pogledati: Standardi za timove porodične/obiteljske medicine, AKAZ, 2014</i>		<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 84, st. 2</i> <i>Standardi za timove porodične/obiteljske medicine, AKAZ, 2014</i>
<b>39.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u dokument	
<b>39.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	<i>Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.</i>	- Intervju sa koordinatorom	

## Palijativna kućna njega

Standard	Izjava	Reference		
<b>40</b>	Zdravstvena ustanova pruža palijativnu kućnu njegu pacijentima za jasno definirana oboljenja/stanja u partnerstvu sa drugim zdravstvenim ustanovama i socijalnom službom. <sup>1</sup>	<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p> <p>Zakon o sestринstvu i primalјstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p>		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>40.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova organizira službu za palijativnu zaštitu ili je provodi u sastavu timova porodične/obiteljske medicine.	<i>Palijativna kućna njega pomaže u smanjenju nepotrebnih liječničkih kućnih posjeta i prijema u bolnice.</i>	- Intervju sa osoblјem	<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 31, st. 1</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 74-77</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 63, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>
<b>40.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u dokument	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>40.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	<i>Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.</i>	- Intervju sa koordinatorom	
<b>40.4</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova pruža sveobuhvatnu i holističku palijativnu kućnu njegu.	<i>Ona je fokusirana na pacijenta i osjetljiva na kulturalne i religijske vrijednosti, a poštiva dostojanstvo i privatnost pacijenta održavajući njegovo samopoštovanje.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 31, st. 1 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49</i>
<b>40.5</b> <b>S</b>	Odgovorna osoba unutar zdravstvene ustanove postavlja indikacije za palijativnu kućnu njegu koja vodi računa o dobi pacijenata, njegovim potrebama i morbiditetnoj strukturi.	<i>Palijativna njega omogućava multidisciplinarni pristup u tretmanu terminalno oboljelih pacijenata.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u kartone pacijenata	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 31, st. 1 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49</i>
<b>40.6</b> <b>A</b>	Integrirana palijativna kućna njega na nivou zajednice sadrži više vrsta podrške.	<i>Vrste podrške mogu biti: medicinska, savjetodavna, pastoralna, rehabilitacijska, koje se integriraju oko porodice i oboljelog člana i međusobno ih usklađuje.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 31, st. 1 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49</i>
<b>40.7</b> <b>A</b>	Palijativna kućna njega promovira funkcionalnu neovisnost pacijenta i njegove porodice/obitelji.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 31, st. 1 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49</i>
<b>40.8</b> <b>S</b>	Služba primarne zdravstvene zaštite, odnosno tim porodične/obiteljske medicine vode evidenciju o palijativnoj kućnoj njezi.		- Uvid u evidencije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 45, st. 1, tč. 7 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>40.9</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima i koristi odgovarajuće vodilje, protokole i priručnike za palijativnu kućnu njegu koji su razvijeni zajedno s profesionalcima iz lokalne bolnice, koji su bazirani na dokazima.	<i>Priručnici su namijenjeni njegovateljima i oboljelom članu porodice, osobito se odnose na tretman bola, prevenciju i tretman dekubitusa te prijevoz do zdravstvene ustanove ili drugih zdravstvenih ustanova, a mogu se odnositi na zadovoljenje fizioloških potreba, dijetu, vježbanje i odmaranje, osobne navike, seksualnost, rekreaciju, oblačenje, pranje, hranjenje, upotrebu toaleta, itd.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 čl. 9</i>
<b>40.10</b> <b>S</b>	Služba palijativne kućne njege provodi kliničku reviziju barem jednom godišnje.	<i>Rezultati revizije se koriste za poboljšanje usluga.</i>	- Uvid u kliničku reviziju - Uvid u analizu kliničke revizije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 49, 57, 58 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 32, st. 1, tč. 3</i>
<b>40.11</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova osigurava edukaciju njegovatelja iz porodice/obitelji oboljelog člana na edukacijskim principima podučavanja odraslih.		- Intervju sa osobljem - Uvid u raspored edukacija - Uvid u program edukacije	
<b>40.12</b> <b>A</b>	Za tretman terminalno oboljelih pacijenata organizuje se multidisciplinarni pristup.		- Intervju sa osobljem - Uvid u kartone	



## Centar/služba za fizikalnu rehabilitaciju

Standard	Izjava	Reference		
<b>41</b>	Zdravstvena ustanova promovira koncept aktivnog učešća osoba sa invaliditetom i članova njihovih porodica u utvrđivanju potreba i resursa u rehabilitaciji, razvoju vizije njihovih života u društvu, implementaciji vizije i praćenju i evaluaciji implementacije.	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>		
<b>Opći dio</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>41.1</b> <b>A</b>	U sklopu zdravstvene ustanove postoji centar za rehabilitaciju osoba sa invaliditetom (CBR) sa grupama za pomoć i samopomoć.	<i>CBR – engl. Community Based Rehabilitation</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa rukovodiocima	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 1, tč. 8, čl. 84, st. 3, čl. 89</p> <p>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 26, 174-182, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p> <p>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</p>
<b>41.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u dokument	
<b>41.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	<i>Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.</i>	- Intervju sa koordinatorom	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
41.4 S	Centrom rukovodi imenovani specijalista fizikalne medicine i rehabilitacije.		- Intervju sa osobljem - Uvid u imenovanje	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 89</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 3, tč. 5</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 107</i>
41.5 S	U Centru su zaposleni i jedan diplomirani fizioterapeut ili viši fizioterapeut te jedan fizioterapeut srednje stručne spreme.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 107</i> <i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 26, 174-182, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
41.6 A	Specijalisti fizikalne medicine i rehabilitacije i fizioterapeuti su članovi profesionalnih organizacija koje daju uputstva o kontinuiranom profesionalnom razvoju.	<i>Fizioterapeuti se pridržavaju kodeksa rada fizioterapeuta.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 3, tč. 5, čl. 7, 25</i>
41.7 S	Sve zaposleno osoblje u službi ima dokumentirani plan osobnog trajnog profesionalnog razvoja koji uključuje mjerljive ciljeve za učenje.		- Uvid u planove osobnog trajnog profesionalnog razvoja - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25</i> <i>Zakon o sestrištvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</i> <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 107</i>
41.8 S	Postoji evidencija u pisanoj formi o aktivnostima poduzetim na trajnom profesionalnom razvoju koja odražava provođenje plana.		- Uvid u evidencije	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25</i>
41.9 S	Postoje datirani, dokumentirani kriteriji za upućivanje pacijenata na fizikalnu terapiju.	<i>Kriteriji su napisani/revidirani u protekle tri godine.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 7</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>41.10</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o dodjeljivanju novoupućenih slučajeva članovima tima za fizikalnu terapiju.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine. Slučajeve bi trebalo dodjeljivati prema vještinama i iskustvu koji su potrebni za indicirani tretman, zajedno s potrebom pravične raspodjele broja slučajeva.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 107</i>
<b>41.11</b> <b>S</b>	Postoji dokumentirana procedura o uređenju propisnog završetka tretmana pacijenata nakon što je proveden plan rehabilitacije.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>41.12</b> <b>S</b>	Procjenjuje se potreba pacijenta/korisnika za fizikalnim tretmanom putem fizikalnog pregleda kojim se dobivaju mjerljivi podaci za procjenu.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 3, tč. 5, čl. 7</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 107</i>
<b>41.13</b> <b>S</b>	Svaki pacijent koji je upućen na fizikalni tretman ima individualni plan rehabilitacije za provođenje fizikalnog tretmana.		- Uvid u individualne planove rehabilitacije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 5, st. 3, tč. 5</i>
<b>41.14</b> <b>S</b>	Prije svake procedure/tretmana vrši se procjena rizika.	<i>To obuhvata procjenu rizika, kontraindikacije za tretman i mjere predostrožnosti. Također, obuhvata provjeru opasnosti, kao što su mokri podovi, i obezbjeđenje podesne odjeće, a papuče nose i fizioterapeuti i pacijenti/korisnici.</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>41.15</b> <b>S</b>	Rizici koji su povezani s korištenjem električne opreme smanjuju se upotrebom sigurnosnih prekidača.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 15, st. 1, tč. 8</i>
<b>41.16</b> <b>S</b>	Prije upotrebe aparature ili njezine primjene na pacijentu, vrši se vizuelna i fizička provjera sigurnosti opreme.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 125</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>41.17</b> <b>S</b>	Postoji dovoljno prostora i na raspolaganju su pregrade/zastori u sobi/sobama za fizioterapijski tretman koji pacijentima osiguravaju vizualnu privatnost prilikom upotrebe opreme.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 125</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH” 40/10, čl. 6, st. 1, tč. 6, čl. 26</i>
<b>41.18</b> <b>S</b>	Oprema se čuva na mjestu na kojem ne ometa prilaz izlazima u slučaju požara, ulazima, hodnicima i drugoj opremi.	<i>U opremu, između ostalog, spada i stol koji se visinom može podešavati.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>41.19</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova organizira redovne sastanke za osobe s invaliditetom i članove njihovih porodica, vrši osnovnu procjenu njihovih potreba i provodi ranu edukaciju i osnovne programe rehabilitacije pod vodstvom odgovarajućeg terapeuta.		- Intervju sa osobljem - Uvid u raspored prethodnih i predstojećih sastanaka	<i>Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 26, 174-182, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>41.20</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova, odnosno CBR, razvija multisektorsku saradnju.	<i>CBR – engl. Community Based Rehabilitation</i>  <i>Ovo se odnosi na ugovore s odgovarajućim institucijama za rad i socijalnu politiku, edukaciju, zavodima za zapošljavanje, sportskim institucijama, itd.</i>	- Uvid u sporazume - Intervju sa osobljem	

## Manji hirurški zahvati

Standard	Izjava	Reference		
<b>42</b>	Zdravstvena ustanova provodi manje hirurške zahvate u sklopu porodične/obiteljske medicine, konsultativno-specijalističkih službi i hitne službe.	<p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>42.1</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima popis svih stanja, oboljenja i povreda kod kojih su jasno specificirani manji hirurški zahvati, odgovarajući prostor, oprema i kadar koji izvodi manje hirurške intervencije.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokumente</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 28, st. 2, čl. 96</i>
<b>42.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u dokument</li> </ul>	
<b>42.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa koordinatorom</li> </ul>	
<b>42.4</b> <b>S</b>	Sve službe zdravstvene ustanove koje provode manje hirurške zahvate vode evidenciju i statistiku o pruženim uslugama koje se obrađuju centralno.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 20</i>
<b>42.5</b> <b>S</b>	Sve službe zdravstvene ustanove koje vrše manje hirurške zahvate provode barem jednom godišnje kliničku reviziju i implementiraju promjene koje vode poboljšanju kvaliteta tih usluga.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u sprovedenu kliničku reviziju</li> <li>- Uvid u analizu kliničke revizije</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57, 58 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 32, st. 1, tč. 3</i>

## Hitna služba

Standard	Izjava	Reference		
<b>43</b>	Zdravstvena ustanova ima hitnu službu koja radi 24 sata i pruža pomoć i usluge urgentnim bolesnicima, naglo oboljelim i povrijeđenima, u prostorima službe i na terenu do definitivnog zbrinjavanja.	<p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Pravilnik o izmjenama pravilnika o uvjetima, organizaciji i načinu rada hitne medicinske pomoći, „SN FBiH“ 82/14</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>43.1</b> <b>S</b>	Službom rukovodi doktor medicine - specijalista urgentne medicine ili specijalist sljedećih oblasti medicine: opće medicine, obiteljske medicine, interne medicine, pedijatrije, opće kirurgije, anesteziologije i reanimatologije, koji ima edukaciju iz oblasti hitne medicinske pomoći ili doktor medicine s edukacijom iz oblasti hitne medicinske pomoći.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa rukovodiocem</li> <li>- Uvid u imenovanje</li> </ul>	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 90</i></p> <p><i>Pravilnik o izmjenama pravilnika o uvjetima, organizaciji i načinu rada hitne medicinske pomoći, „SN FBiH“ 82/14</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>43.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.	- Uvid u dokument	
<b>43.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.	- Intervju sa koordinatorom	
<b>43.4</b> <b>S</b>	Služba zapošljava dovoljan broj sestara/tehničara, koji su obučeni iz urgentne medicine, da bi mogao biti organiziran rad u smjenama.		- Intervju sa rukovodiocem - Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 22-23, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>43.5</b> <b>S</b>	Sve službe zdravstvene ustanove tretiraju hitne slučajeve iz djelokruga svog rada.		- Intervju sa osobljem	<i>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 22-24, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>  <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 40</i>
<b>43.6</b> <b>S</b>	Služba pruža hitnu medicinsku pomoć kod započetih porođaja izvan zdravstvene ustanove i tokom transporta.		- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 40</i>
<b>43.7</b> <b>S</b>	Služba provodi kardiopulmonalnu reanimaciju oboljelih i povrijeđenih u skladu s kliničkim vodiljama koje se zasnivaju na dokazima.	<i>Kardiopulmonalna reanimacija se sprovodi u skladu sa evropskim smjernicama, Europskog vijeća za reanimatologiju (ERC).</i>	- Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>43.8</b> <b>S</b>	Služba provodi edukaciju iz kardiopulmonalne reanimacije za zaposlenike zdravstvene ustanove.		- Intervju sa osobljem - Uvid u raspored edukacija	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 90, st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>43.9</b> <b>S</b>	Služba raspolaže s odgovarajućim vodiljama i protokolima za tretman urgentnih stanja.	<i>Naprimjer, za ozljede kičme, krvarenja, strana tijela, šok, strujni udar, otrovanja, zmijski ujed, moždani udar, infarkt miokarda, toplinski udar, prijelome, uganuća i iščašenja, opekotine i smrzotine, povišenu tjelesnu temperaturu, porođaj, itd.</i>	- Uvid u dokumente	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>43.10</b> <b>S</b>	Služba raspolaže s jasnim indikacijama i kriterijima za prijevoz i upućivanje pacijenata u bolnice.		- Uvid u dokumente - Intervju sa osobljem	
<b>43.11</b> <b>S</b>	Osoblje službe je osposobljeno da tokom transporta tretira teško povrijeđene i oboljele pacijente.		- Intervju sa osobljem	
<b>43.12</b> <b>A</b>	Služba organizira edukaciju za lokalno stanovništvo i škole o prevenciji najčešćih povreda i o prvoj pomoći.		- Intervju sa osobljem - Uvid u raspored sprovedenih i planiranih edukacija	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 90, st. 2</i>
<b>43.13</b> <b>S</b>	Sve osoblje hitne pomoći radi planski na trajnoj edukaciji iz urgentne medicine i o tome postoji evidencija.		- Uvid u evidenciju o edukaciji - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>
<b>43.14</b> <b>S</b>	Služba vrši manje hirurške zahvate i previjanja.		- Intervju sa osobljem	
<b>43.15</b> <b>S</b>	Služba vodi i održava evidenciju povrijeđenih u saobraćajnim udesima.		- Intervju sa osobljem - Uvid u registar	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 25</i>
<b>43.16</b> <b>S</b>	Služba vodi i održava evidencije svih urgentnih slučajeva.		- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 42, st. 3,</i>
<b>43.17</b> <b>S</b>	Služba osigurava veće skupove ljudi na teritoriji općine kojoj pripada.	<i>Ovo je slučaj za npr. sportske i kulturne priredbe, političke i druge skupove.</i>	- Intervju sa osobljem	



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>43.18</b> <b>S</b>	Služba ima planove za slučajeve masovnih nesreća i epidemija.		- Intervju sa osobljem - Uvid u planove	
<b>43.19</b> <b>A</b>	Služba usko surađuje s policijom i socijalnom službom na teritoriju općine.		- Intervju sa osobljem - Uvid u sporazume	
<b>43.20</b> <b>S</b>	Služba raspolaže s odgovarajućim brojem sanitetskih vozila koja su, pored ostalog, snabdjevena EKG aparatom, defibrilatorom, aspiratorom i ambu setom.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem - Uvid u inventornu listu	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 69</i>  <i>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 22-24, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>
<b>43.21</b> <b>S</b>	Služba vodi potrebnu dokumentaciju.	<i>Služba vodi dokumentaciju u skladu sa Pravilnikom.</i>	- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o uvjetima, organizaciji i načinu rada hitne medicinske pomoći, „SN FBiH“ 98/13</i>
<b>Transport pacijenata</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>43.22</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure pružanja usluga prijevoza pacijenata/korisnika, koje uključuju i kriterije podobnosti za prijevoz.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>43.23</b> <b>S</b>	Služba prema proceduri prevozi nepokretne i teško pokretne bolesnike do zdravstvene ustanove ili druge zdravstvene organizacije.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u proceduru	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 68, 69</i>  <i>Standardi i normative zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, str. 22-24, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>43.24</b> <b>A</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure pružanja usluga prijevoza pacijenata/korisnika koje uključuju i rezervacije.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i> <i>To uključuje, naprimjer, vremenski period potreban za obavještanje, kao i izbor odgovarajućeg prijevoznog sredstva.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>43.25</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure pružanja usluga prijevoza pacijenata koje uključuju i zadovoljenje hitnih potreba.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>
<b>43.26</b> <b>A</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure pružanja usluga prijevoza pacijenata koje uključuju informiranje pacijenta o kašnjenju.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 12, 44., st. 2</i>

## Specijalističko-konsultativna djelatnost

Standard	Izjava	Reference		
<b>44</b>	Zdravstvena ustanova ima specijalističko-konsultativnu djelatnost koja se obavlja u dispanzerima, savjetovalištim i kabinetima, a uključuje različite kliničke specijalnosti, kao što su interna medicina, oftalmologija, ORL služba i neuropsihijatrijska služba. Kriteriji za ovu djelatnost su generički.	<p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12</p> <p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p>		
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.1</b> <b>S</b>	Služba ima datirani dokument politike koji daje kratak pregled usluga koje se pružaju.	<i>Dokument je napisan/revidiran u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u politiku - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>44.2</b> <b>S</b>	Služba ima godišnji plan poboljšanja kvaliteta.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se kordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u dokument	
<b>44.3</b> <b>S</b>	Služba ima imenovanu osobu/osobe, za poboljšanje kvaliteta.	<i>Preporučuje se da imenovana osoba bude član Komisije za poboljšanje kvaliteta.</i>	- Intervju sa koordinatorom	
<b>44.4</b> <b>S</b>	Služba ima informativni paket za pacijente u kojem su pobrojane sve organizacijske jedinice, raspored radnog vremena, odgovorni liječnici i sestre, usluge koje se pružaju i kontakt telefoni.	<i>Informativni paket u vidu brošure ili letka se nalazi u čekaonicama, kao i u vidu obavještenja na oglasnoj ploči.</i>	- Uvid u informativni paket - Intervju sa osobljem	<p><i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 83, 84</i></p> <p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8, st. 2</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.5</b> <b>A</b>	Služba ima ugovore na nivou zdravstvene ustanove sa lokalnom bolnicom i kliničkim centrom.	<i>Ugovorima se reguliraju pitanja bolničke ambulantne dijagnostike i terapije i hospitalizacije za svaku specijalističku djelatnost. Ugovori su datirani i dokumentirani.</i>	- Uvid u sporazume - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 22</i>
<b>44.6</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za prenošenje informacija o pacijentu vanjskim službama/bolnicama.	<i>Procedura definira osiguranje povjerljivosti informacija. Treba da osigura uputstvo za osoblje u kojem se navodi kada osoblje može dati informacije o pacijentu vanjskim organizacijama, i kako se čuvaju ove informacije prilikom prenošenja (ovo je posebno važno zbog nesigurnosti sredstava prijenosa, kao što su fax ili e-mail). Procedura mora biti u skladu sa Zakonom, odnosno uputstvima o zaštiti podataka.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 22, 34, st. 6</i>
<b>44.7</b> <b>S</b>	Postoji plan rada službe koji je usklađen s planovima zdravstvene ustanove.	<i>Plan službe obuhvata plan obuke i razvoja u skladu s potrebama osoblja.</i>	- Uvid u plan rada službe - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>
<b>44.8</b> <b>S</b>	Služba ima i realizira plan i program poboljšanja sigurnosti i kvaliteta u skladu sa strategijom upravljanja sigurnošću i kvalitetom i poboljšanja istih u zdravstvenoj ustanovi.	<i>Plan se redovno analizira, a izvještaji o realizaciji plana dostavljaju se koordinatoru kvaliteta dva puta godišnje.</i>	- Uvid u plan poboljšanja sigurnosti i kvaliteta - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 24</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 57, 58</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 9, 27, st. 1</i>
<b>44.9</b> <b>S</b>	Na nivou svake službe vrši se procjena rizika u skladu s organizacijskom strategijom o upravljanju rizikom.	<i>Rezultati procjene rizika su dokumentirni.</i>	- Uvid u strategiju - Intervju sa rukovodiocima	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 24, 35, st. 1</i>
<b>44.10</b> <b>S</b>	Implementirane su preventivne i zaštitne mjere na osnovu rezultata procjene rizika.		- Uvid u analizu rizika - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 24</i>
<b>44.11</b> <b>S</b>	Služba ima čekaonicu dovoljno veliku da primi planiran broj pacijenata i pratilaca.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama („SN FBiH“ broj 26/12), čl. 25., 27.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.12</b> <b>S</b>	U čekaonici se nalazi barem 5 stolica, pri čemu je bar jedna obilježena sa pravom prvenstva za starije osobe, za trudnice ili za osobe sa invaliditetom.	<i>U čekaonici ne bi trebalo da bude više od pet osoba u istom trenutku.</i> <i>Oznaka sa pravom prvenstva se nalazi na zidu iznad stolice.</i>	- Opservacija ocjenjivača	
<b>44.13</b> <b>A</b>	U čekaonici postoji označeno mjesto za osobu sa fizičkim invaliditetom koja je korisnik kolica.	<i>Kolica na označenom mjestu ne smiju smetati ostalim osobama u čekaonici.</i>	- Opservacija ocjenjivača	<i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</i>
<b>Osoblje</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.14</b> <b>S</b>	Svim specijalističkim službama rukovode imenovani i iskusni specijalisti odgovarajuće specijalnosti.		- Uvid u imenovanje - Intervju sa osobljem	
<b>44.15</b> <b>S</b>	Šef službe je odgovoran osigurati praćenje i evaluaciju sigurnosti i kvaliteta usluga koje se pružaju kroz implementaciju ciljeva poboljšanja sigurnosti i kvaliteta te realizaciju ciljeva poboljšanja sigurnosti za pacijente i osoblje.		- Intervju sa rukovodiocem - Intervju sa osobljem - Uvid u analizu sigurnosti i kvaliteta usluga	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 24, 35, st. 1</i> <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 4, st. 2, tč. 1, čl. 26</i>
<b>44.16</b> <b>S</b>	Šef službe osigurava pregled izvršenja za sve osoblje u službi.		- Intervju sa rukovodiocem - Uvid u pregled izvršenja	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 57, 58</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 9, 27, st. 1</i>
<b>44.17</b> <b>A</b>	Odgovornost šefa službe obuhvata i njegovo/njezino uključivanje u obuku i razvoj osoblja kao trenera i mentora.		- Intervju sa rukovodiocem	
<b>44.18</b> <b>S</b>	Definirana je procedura i način kako se određuje zamjenik odnosno preuzima odgovornost za službu u slučaju kada je šef/menadžer odsutan.	<i>Procedura je napisana/revidirana u posljednje tri godine.</i> <i>Procedura se odnosi na neplansko, iznenadno odsustvo menadžera.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.19</b> <b>S</b>	Sve zdravstveno osoblje u organizacionoj jedinici je registrirano u strukovnom udruženju (komori).	<i>Licence odgovarajućih komora se nalaze u dosjeima uposlenika.</i>	- Uvid u licence - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 20 Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 21</i>
<b>44.20</b> <b>S</b>	Sve osoblje redovno učestvuje u programima kontinuiranog profesionalnog razvoja i prisustvuje multidisciplinarnoj obuci.	<i>Multidisciplinarne obuke obuhvataju barem obuke o:</i> - <i>tehnikama reanimacije,</i> - <i>pitanjima koja se odnose na zdravlje i sigurnost i koja su važna za njihov rad,</i> - <i>protivpožarnu obuku jednom godišnje u skladu sa Zakonom o zaštiti od požara,</i> - <i>sigurnom korištenju opreme za osoblje koje koristi određenu opremu,</i> - <i>razvoju, implementaciji i pregledu aktivnosti na poboljšanju kvaliteta,</i> - <i>drugim oblastima koje su važne za službu, uključujući i ažuriranje politika i procedura te poduzimanje aktivnosti kao rezultat provjere kvaliteta.</i> <i>Obuka se obnavlja na godišnjem nivou.</i>	- Uvid u plan i program obuke - Uvid u evidenciju prisustva na obuci - Intervju sa osobljem - Uvid u planirane obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25 Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 9, 27 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>44.21</b> <b>S</b>	Vodi se evidencija o obuci o svim edukacijskim i profesionalnim aktivnostima za svakog člana osoblja.		- Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25 Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 9, 27</i>
<b>44.22</b> <b>S</b>	Materijal za obuku koji koristi služba se ažurira u skladu s tekućom praksom, evaluira se poslije svakog kursa obuke i modificira po potrebi.		- Uvid u materijale za obuku zadnjih edukacija - Intervju sa osobljem	
<b>44.23</b> <b>A</b>	Svaki zaposlenik ima dokumentiran godišnji plan ličnog/osobnog razvoja.	<i>Po jedan primjerak plana zadržavaju zaposlenik i šef/menadžer organizacione jedinice.</i>	- Uvid u godišnje planove ličnog razvoja	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25 Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 9, 27</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.24</b> <b>S</b>	Sve imenovano osoblje završilo je program profesionalne orijentacije i uvođenja u rad, koji je specifičan za organizacionu jedinicu.	<i>Organiziranje programa za uvođenje osoblja u rad organizacione jedinice se dokumentira.</i>  <i>Korištenje kliničkih politika i vodilja uključeno je u programe uvođenja u rad i u programe obuke.</i>	- Uvid u program profesionalne orijentacije - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25</i>  <i>Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 9, 27</i>
<b>44.25</b> <b>S</b>	Dokumentirani su sastav i odgovornosti pojedinaca u timu i radni dogovori članova tima.		- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	
<b>44.26</b> <b>S</b>	Sve osoblje uključeno u nošenje, premještanje i rukovanje pacijentima, opremom i drugim teškim predmetima, prošlo je odgovarajuću obuku i dodatnu obuku jedanput godišnje.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u plan obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	
<b>Radni procesi</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.27</b> <b>S</b>	Postoje operativne procedure specifične za rad svake specijalističke službe.	<i>Procedure su u pismenoj formi i napisane su ili revidirane najmanje jednom u protekle tri godine</i>	- Uvid u procedure - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>44.28</b> <b>S</b>	Objavljeni etički kodeksi ili kodeksi profesionalne prakse za zdravstvene radnike dostupni su osoblju unutar svake specijalističke službe.		- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača - Uvid u dokument	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 34, st. 2</i>  <i>Zakon o sestriinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 35, st. 1, tč. 3</i>
<b>44.29</b> <b>S</b>	Vodi se medicinska evidencija i dokumentacija o pacijentima/korisnicima svih dispanzera, savjetovališta i kabineta.	<i>Sve evidencije i medicinska dokumentacija pregledaju se jednom godišnje na kompletnost.</i>	- Intervju sa osobljem - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12, čl. 12-17, 19-21</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.30</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za poštivanja prava pacijenata na privatnost i povjerljivost, informiranje, odbijanje tretmana, drugo mišljenje, žalbe.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8-30</i>
<b>44.31</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i> <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 17-24</i>
<b>44.32</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za menadžment nepovoljnih događaja i nepovoljnih događaja koji su zamalo izbjegnuti.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine. Izvještava se o svim nepovoljnim događajima putem formulara za izvještavanje o kliničkim nepovoljnim događajima. Formulari se proslijeđuju do osobe koja je odgovorna za prikupljanje tih formulara širom zdravstvene ustanove.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 čl. 9</i>
<b>44.33</b> <b>S</b>	Sve osoblje u službi poznaje kliničke vodilje i puteve zaštite pacijenta koji su relevantni za tu službu.		- Intervju sa osobljem - Uvid u dokumente	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 39, st.1</i> <i>Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 35, st. 1, tč. 3</i>
<b>44.34</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upućivanje pacijenata u bolnicu.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>44.35</b> <b>S</b>	Služba vrši kontinuiranu provjeru provođenja dokumentiranih procedura i kliničkih vodilja na temelju uzorka pacijenata koji su bili tretirani u službi.	<i>Služba redovno provjerava svoj rad (klinička revizija, audit) pokrivajući brojne teme koje se tiču kliničke zaštite, komunikacija s pacijentima i organizacije prakse.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u provjeru provođenja procedura i vodilja	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>



<b>Radno okruženje: prostori, oprema, materijali</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>44.36</b> <b>S</b>	Oznake unutar i izvan prostorija službe postavljene su na vidnim mjestima i napisane jezikom razumljivim za pacijente/korisnike.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>44.37</b> <b>S</b>	Prilaz službi je prilagođen i osobama s invaliditetom i to na svim mjestima koje pacijenti/korisnici posjećuju.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 18</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 2, 8</i>  <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016</i>
<b>44.38</b> <b>S</b>	Okruženje i prostorije za pacijente i korisnike omogućuju vizuelnu i zvučnu privatnost.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 3-5, čl. 8</i>
<b>44.39</b> <b>S</b>	Prostori za pacijente – čekaonice i toaleti su raspoloživi i komforni te pristupačni za osobe sa invaliditetom.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 6, 7</i>
<b>44.40</b> <b>A</b>	Tamo gdje pacijenti/korisnici moraju ići na više spratove/katove do različitih službi, postoje liftovi za njih.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>44.41</b> <b>S</b>	Hodnici i vrata ne smiju imati prepreke koje sprečavaju kretanje.	<i>Omogućeno je nesmetano kretanje unutar zdravstvene ustanove kako osoblju tako i pacijentima.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 9</i>
<b>44.42</b> <b>S</b>	Vrata za izlaz u slučaju požara se drže zatvorena ali ne zaključana.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>44.43</b> <b>S</b>	Oglasne ploče su postavljene na vidno mjesto, uredne su i sadrže aktuelne informacije (za pacijente i osoblje).		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.44</b> <b>A</b>	Postoji zajednička soba za odmor osoblja te sanitarne prostorije i prostorije za presvlačenje osoblja.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 1, 7</i>
<b>44.45</b> <b>S</b>	Materijalima i opremi za prvu pomoć se lako pristupa.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>44.46</b> <b>S</b>	Specijaliziranu opremu koristi samo osoblje koje je obučeno i kompetentno za rad s ovom vrstom opreme.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>44.47</b> <b>S</b>	Osoblje ima zaštitnu opremu i odjeću u skladu s vrstom usluge koja se pruža.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 21</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55, st. 1, tč. 2</i>
<b>44.48</b> <b>S</b>	Osoblju su na raspolaganju materijali i oprema, potrebni za izvršavanje njihovih dužnosti.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 4</i> <i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 55, st. 1, tč. 2</i>
<b>44.49</b> <b>S</b>	Sva oprema u organizacionoj jedinici je postavljena, provjerena i servisirana u skladu s uputstvima proizvođača.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>
<b>44.50</b> <b>S</b>	Postoji sistem za redovno kalibriranje mjerne opreme bilo koje vrste.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>44.51</b> <b>S</b>	Postoji planirani program preventivnog održavanja i zamjene opreme u službi.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>
<b>44.52</b> <b>S</b>	Vodi se evidencija o održavanju i servisiranju opreme.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>  <i>Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH” 37/12, čl. 33</i>
<b>44.53</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure za utvrđivanje i izvještavanje o kvarovima na opremi.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH” 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>44.54</b> <b>S</b>	Postoje mogućnosti brzog servisiranja opreme ili gdje god je to moguće postoji rezervna oprema.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>
<b>44.55</b> <b>S</b>	Skladišni prostor zadovoljava potrebe procesa rada i obezbjeđuje odgovarajući smještaj materijala i opreme, a osobito onih koji zahtijevaju posebne uslove, kao što su lijekovi.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 4</i>
<b>44.56</b> <b>S</b>	U službi se lijekovi čuvaju pod uslovima koji obezbjeđuju efikasnu zaštitu od nepovoljnih vanjskih uticaja i sprečavaju neovlašten pristup.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 10</i>

## Centar za mentalno zdravlje

Standard	Izjava	Reference		
<b>45</b>	Zdravstvena ustanova ima službu/centar za mentalno zdravlje čiji je zadatak poboljšanje mentalnog zdravlja i socijalnog blagostanja populacije u zajednici. Centar za mentalno zdravlje se ocjenjuje prema Standardima za centre za mentalno zdravlje.	Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10  Standardi za centre mentalnog zdravlja, AKAZ, 2016		
Politike i strategije				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>45.1</b>	Centar za mentalno zdravlje utvrđuje zdravstvene potrebe svoje populacije, pruža odgovarajuće preventivne zdravstvene usluge, i radi sa svojim pacijentima, drugim ustanovama i lokalnom zajednicom na promociji zdravlja.	<i>Za detalje pogledati: Standardi za centre mentalnog zdravlja, AKAZ, 2016</i>		<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, "SN FBiH" 46/10, čl. 33, st. 1, tč. 8, čl. 88 Standardi za centre mentalnog zdravlja, AKAZ, 2016</i>

## **ŠESTI DIO: TEHNIČKE SLUŽBE**



## Odjel za održavanje objekta i servis medicinske opreme

Standard	Izjava	Reference		
<b>46</b>	Ambijent, prostor, oprema, postrojenja i instalacije zdravstvene ustanove obezbjeđuju sigurnu, efikasnu i učinkovitu zdravstvenu zaštitu pacijenata i ostvarenje svih postavljenih zadataka ustanove.	Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17  Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12		
Imenovanja i planiranje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>46.1</b> <b>S</b>	Postoji dokumentirani operativni plan za održavanje objekta koji se odnosi na objekte, konzistentan sa zadacima i poslovnim planom zdravstvene ustanove.		- Uvid u operativni plan	
<b>46.2</b> <b>S</b>	Imenovano je odgovorno lice službe za održavanje objekta i zemljišta.	<i>Imenovanje podrazumijeva odgovornost za termoenergetska postrojenja kao i za servisiranje medicinske opreme. Imenovane osobe su na raspolaganju i poslije radnog vremena za potrebe hitnih opravki i održavanja.</i>	- Uvid u imenovanje - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 14, st. 2</i>
<b>46.3</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova periodično pravi inspekciju objekata radi provjere ispravnosti fizičkog okruženja; sprečavanja nesreća i povreda; održavanja okruženja; sigurnih uvjeta za ljude i reduciranja i kontrole opasnosti i rizika. Za to ima urednu evidenciju.		- Uvid u evidenciju - Intervju sa rukovodiocima - Intervju sa odgovornom osobom	
<b>46.4</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova planira i predviđa sredstva za popravke ili zamjene ključnih sistema okruženja, objekata ili komponenti.		- Intervju sa rukovodiocima - Uvid u finansijski plan	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 14, st. 2</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
46.5 S	Zdravstvena ustanova ima plan za menadžment nekliničkog rizika.	<i>Plan za menadžment rizika opisuje načine na koje zdravstvena ustanova osigurava svoje bezopasno okruženje i aktivnosti osoblja u reduciranju rizika od nesreća i povreda. Planiraju se slijedeći procesi: održavanje i kontrola prostora i opreme; evaluacija rizika po sigurnost pacijenata i posjetitelja od strane objekta, zemljišta, opreme i unutrašnjih fizičkih sistema; evaluacija rizika za sve osoblje zdravstvene ustanove; evidencija i evaluacija svih incidenata, oštećenja imovine, profesionalna oboljenja, povrede pacijenata, osoblja i posjetitelja; stalni nadzor rizika, uključujući i podatke o riziku proizvoda i imenovanje obučениh djelatnika koji nadgledaju razvoj, implementaciju i evaluaciju menadžmenta rizika. Plan treba da sadrži i: program obuke za opće i specifične procese rizika; informacije o izvršenoj edukaciji i obuci osoblja; procedure informiranja o incidentima i kriznim situacijama koje specificiraju kada i kome se dostavljaju informacije; norme i procedure rizika – raspodjelu, primjenu, poštivanje i učestalost; godišnju evaluacijsku formu: ciljevi, ostvarenje, menadžment i efikasnost.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	
46.6 S	Zdravstvena ustanova ima plan za kontrolu opasnih i otpadnih tvari.	<i>Planiraju se procesi za: izbor, manipuliranje, deponovanje, upotrebu i uništavanje otpadnih tvari od njihovog prijema ili generiranja do finalne eliminacije; utvrđivanje pisanih kriterija u skladu sa zakonom i propisima radi utvrđivanja, evaluacije i popisa korištenih ili generiranih opasnih i otpadnih tvari; postupanja s hemijskim, hemoterapijskim, radioaktivnim, medicinskim i/ili infektivnim materijama, uključujući igle, sisteme za infuziju i druge oštre predmete; nadzor i eliminaciju opasnih gasova i isparenja; osiguranje prostora i opreme za rukovanje i odlaganje otpadnih i opasnih tvari; evidenciju i ispitivanje opasnih i otpadnih tvari, izlaganja i kontrolu drugih incidenata.  <i>Plan treba da sadrži i: program edukacije i uvježbavanja za osoblje koje radi ili dolazi u kontakt s opasnim tvarima; standarde menadžmenta i hitne procedure koje opisuju specifične mjere predohrane i sredstva zaštite koja se koriste tokom trovanja s otpadnim i opasnim tvarima ili kod izlaganja njima; godišnju evaluaciju plana s obzirom na ciljeve, postignuća, menadžment i efikasnost.</i></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 16</i>



Proces				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
46.7 S	Postoje ažurirani crteži sa svim detaljima o planu objekata i prostorija po spratovima, te požarnih zona i puteva.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u tlocrt objekta</li> <li>- Intrvju sa rukovodiocima</li> </ul>	
46.8 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure za izvještavanje o kvarovima, u toku i poslije radnog vremena.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
46.9 A	Prati se vrijeme koje protekne od prijave do inspekcije prijavljenih kvarova i vrijeme potrebno za korekciju kvarova.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Uvid u evidencije</li> </ul>	
46.10 A	Postoje datirane, dokumentirane procedure za ponašanje i testiranje u slučajevima nepredviđenog prekida snabdjevanja vodom ili gasom.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	
46.11 S	Postoje alternativne metode za napajanje električnom energijom u hitnim situacijama.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 3, st. 3</i>

<b>Radni ambijent</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>46.12</b> <b>S</b>	Sve prostorije zdravstvene ustanove se redovno održavaju i vidljivo su čiste.	<i>O procesu čišćenja se vodi evidencija.</i>	- Uvid u evidenciju čišćenja - Opservacija ocjenjivača	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 5</i>
<b>46.13</b> <b>S</b>	Postavljene su unutrašnje i vanjske oznake objekata i odjela.	<i>Oznake bi trebalo da olakšaju kretanje pacijentima unutar zdravstvene ustanove, lakše pronalaženje odjela i službi unutar objekata. Prilikom postavljanja oznaka trebalo bi voditi računa o potrebama pacijenata/korisnika s oštećenjem vida kao i mogućnostima postavljanja višejezičnih oznaka (ukoliko je to potrebno).</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 17</i>
<b>46.14</b> <b>S</b>	Ulazi u zdravstvenu ustanovu, hodnici i recepcija su dobro osvijetljeni i imaju svjetlo za slučaj opasnosti/nestanka struje.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 4</i>
<b>46.15</b> <b>S</b>	Namještaj i oprema u čekaonicama i zajedničkim prostorijama su čisti i u skladu su sa standardima zaštite od požara.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 3, st. 1</i>
<b>46.16</b> <b>S</b>	Postavljena su upozorenja za pacijente i posjetitelje da isključe mobilne telefone u onim prostorijama u kojima mogu uzrokovati kvar opreme.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>46.17</b> <b>A</b>	Redovno se ocjenjuje prostor za parkiranje i potrebe za parking prostorom (za korisnike i osoblje).		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 8</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>46.18</b> <b>S</b>	Obavlja se pregled na sigurnost sve električne opreme u ustanovi o čemu postoji zapisnik.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zapisnik da je izvršen pregled električne opreme od strane certificiranog servisa</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u evidenciju</li> </ul>	
<b>46.19</b> <b>S</b>	Postoji politika o zaštiti okoliša koja obuhvata emisiju gasova i materija koje zagađuju zrak, zemlju i vodu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	
<b>46.20</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima politiku o energentima kojom se utvrđuju ciljevi za optimalne cijene nabavke i smanjenje potrošnje.	<i>Energenti mogu uključiti: raspodjelu električne energije, tok energenata, vertikalni i horizontalni transport, ventilaciju i kondicionirani zrak, vodoinstalacije, bojlere, medicinske gasove, komunikacijske sisteme.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> <li>- Uvid u politiku</li> </ul>	
<b>46.21</b> <b>S</b>	Postoji kontrola adekvatnog protoka zraka, i kontrola ventilacije i temperature da se obezbijede sigurni radni uslovi.	<i>To obuhvata, npr. kontrolu infekcija koje se prenose putem zraka i ako je moguće uklanjanje opasnih gasova.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 4, 5</i>

Održavanje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
46.22 S	Postoji preventivni plan održavanja prostorija i opreme.	<i>Planom održavanja utvrđuje se cijena i prioriteta održavanja objekata. Program održavanja ima za cilj reduciranje kvarova na opremi i objektima kao i rizika koji prate kvarove</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan održavanja</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Intervju sa rukovodiocima</li> </ul>	
46.23 S	Postoje dokumentirane procedure za održavanje i servisiranje sistema svih ventilacija, kondicioniranja zraka, sistema grijanja, a evidencija o održavanju se čuva.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u procedure</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 2, st. 1, tč. 4, 5</i>
46.24 S	Postoje dokumentirane procedure za sigurno korištenje i održavanje liftova kojima se u zdravstvenoj ustanovi koriste pacijenti/posjetioci.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine. Procedure za sigurno korištenje trebalo bi sadržavati mjere zaštite od požara, sigurnosne mjere, procedure za spašavanje osoba u slučaju kvara na liftu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u procedure</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Uvid u evidenciju inspekcije i održavanja liftova</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
46.25 S	Redovno se vrši inspekcija liftova, a obavlja je ovlaštena osoba u skladu s uputstvima. Dokumentacija o inspekciji se čuva.	<i>Trebalo bi da postoji atest o sigurnosti lifta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Uvid u evidenciju inspekcije i održavanja liftova</li> </ul>	
46.26 S	Svi ventili za kontrolu pritiska koji se koriste u zdravstvenoj ustanovi se periodično pregledaju prema proceduri od strane nadležne osobe u skladu sa pisanom (utvrđenom) shemom kontrole, a evidencija o pregledu se čuva.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Uvid u evidenciju inspekcije i održavanja ventila za kontrolu pritiska</li> </ul>	
46.27 S	Postoji datirana, dokumentirana procedura za postupanje s organizacijama za servisiranje s kojima je sklopljen ugovor.	<i>Procedura je napisana/revidirana u protekle tri godine.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Uvid u ugovore</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

## Služba prevoza i održavanja voznog parka

Standard	Izjava	Reference		
<b>47</b>	Služba prevoza olakšava efikasan prevoz pacijenata/korisnika, sredstava i opreme između zdravstvene ustanove i vanjskih organizacija.	<p>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12</p> <p>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13</p> <p>Zakon o sestrištvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17</p> <p>Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07</p> <p>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10</p>		
Imenovanje, osoblje i obuka				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>47.1</b> <b>S</b>	Imenovana je odgovorna osoba za prevoz i održavanje voznog parka.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> </ul>	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 69, 70</i>
<b>47.2</b> <b>S</b>	Postoji dokumentirana operativna politika za službu prevoza/transporta.	<i>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine. Politika bi trebalo definirati ulogu službe transporta/prevoza, rutinske zadatke službe i povezanost s drugim službama. Također bi trebalo definirati odgovornosti upravljačkog tima službe i linije izvještavanja. Linije izvještavanja mogu biti sadržane u strukturi ustanove.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i></p> <p><i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 12, 65, st. 2, čl. 68-70</i></p>
<b>47.3</b> <b>S</b>	Zaposlen je odgovarajući broj vozača i transportnih radnika prema Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u Pravilnik o sistematizaciji</li> </ul>	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>47.4</b> <b>S</b>	Sve osoblje koje vrši prevoz pacijenata prolazi osnovnu obuku iz kardiopulmonalne reanimacije (KPR) i povremeno prolazi dodatnu obuku.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju - Uvid u program obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>
<b>47.5</b> <b>S</b>	Osoblje je prošlo obuku o kontroli infekcije i ulozi osoblja službe transporta/prevoza u kontroli infekcije (npr. transport/prevoz uzoraka, krvi, kliničkog otpada i rublja).	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju - Uvid u program obuke - Uvid u održane i planirane obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27 Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH” 77/07, čl. 4</i>
<b>47.6</b> <b>S</b>	Osoblje je prošlo obuku o manuelnom rukovanju s pacijentima, opremom i teškim predmetima, i prolazi godišnju dodatnu obuku.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju - Uvid u program obuke - Uvid u održane i planirane obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>
<b>47.7</b> <b>S</b>	Osoblje je prošlo obuku o postupanju u slučaju nasilja i verbalnih uvreda te o komunikaciji i pomoći korisnicima usluga.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija. Obuka uključuje lično predstavljanje, postupanje u slučaju nasilja i verbalnih uvreda, komunikaciju sa starijim osobama, horizontalnu i vertikalnu komunikaciju i sl.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju - Uvid u program obuke - Uvid u održane i planirane obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>
<b>47.8</b> <b>S</b>	Osoblje je prošlo obuku o politici sigurnosti i provođenju procedura sigurnosti.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju - Uvid u program obuke - Uvid u održane i planirane obuke - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>

Proces				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>47.9</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure o postupanju s pacijentima/korisnicima, prenošenju opreme i teških predmeta, podizanju opreme i tehnikama koje se pritom koriste.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>47.10</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane procedure o postupanju i transportovanju laboratorijskih uzoraka.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>47.11</b> <b>S</b>	Postoje datirane i dokumentirane procedure o prevozu opasnog medicinskog materijala koje su u skladu sa zakonom.	Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>47.12</b> <b>S</b>	Postoje dokumentirane procedure o prevozu pacijenata.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>47.13</b> <b>S</b>	Postoji dokumentirani sistem prioritiziranja zahtjeva za uslugama transporta.	<i>Uputstva uključuju kategorizaciju zahtjeva kao nužan, urgentan, opći.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	

<b>Sredstva</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>47.14</b> <b>S</b>	Postoje datirane i dokumentirane procedure o redovnom održavanju vozila koja služe za prevoz pacijenata.	<i>Procedure su napisane ili revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>47.15</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o dužnostima i odgovornostima osoblja koje održava siguran i efikasan sistem vozila u mirovanju.	<i>Procedura je napisana ili revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>47.16</b> <b>S</b>	Osoblje je snabdjeveno zaštitnom opremom, kao što su rukavice, kecelje, zaštitne naočale.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
<b>47.17</b> <b>S</b>	Prati se odgovarajuće korištenje zaštitne opreme.	<i>Zaštitna oprema se čuva u posebnim prostorijama namijenjenim za to. Tu se podrazumijevaju zaštitne rukavice, naočale te druga zaštitna oprema.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 36, st. 1, tč. 3</i>
<b>47.18</b> <b>S</b>	U prijemnoj službi postoje nosila i kolica za transport pacijenata.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 12</i>
<b>Poboljšanje kvaliteta</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>47.19</b> <b>A</b>	Prate se i evaluiraju usluge transporta/prevoza prema politici i procedurama.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u evaluaciju - Intervju sa osobljem - Uvid u procedure - Uvid u politiku	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, čl. 24</i>



<b>Praonica</b>				
<b>Standard</b>	<b>Izjava</b>			<b>Reference</b>
<b>48</b>	Zdravstvena ustanova ima organiziranu službu za primanje rublja, njegovo obilježavanje, pranje, sušenje, peglanje, skladištenje i snabdijevanje svih službi.			Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13 Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12
<b>Imenovanja, osoblje i obuka</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>48.1</b> <b>S</b>	Imenovana je odgovorna osoba za praonicu (vešeraj).		- Uvid u imenovanje - Intervju sa odgovornom osobom	
<b>48.2</b> <b>S</b>	Osoblje je prošlo obuku iz kontrole infekcije.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Uvid u plan obuke - Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka - Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>
<b>48.3</b> <b>S</b>	Postoje datirane, dokumentirane operativne procedure za sve faze rada u službi praonice.	<i>Procedure su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>48.4</b> <b>S</b>	Ukoliko zdravstvena ustanova nema ovu službu, postoji datirani, dokumentirani ugovor o korištenju usluga pranja rublja s vanjskom organizacijom.		- Uvid u ugovor - Intervju sa odgovornom osobom	

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
48.5 S	Rublje se pere prema rasporedu dogovorenom sa službama i za to postoji dokumentirani raspored.		- Uvid u raspored - Intervju sa osobljem	
48.6 S	Postoji popis rublja i sistem kontrole skladišta opranog rublja u svrhu njegove provjere prije isporuke iz praonice.		- Uvid u sistem konrole - Opservacija ocjenjivača	
48.7 S	Čistim rubljem se rukuje i ono se skladišti na odgovarajući način.	<i>To podrazumijeva takav način da se izbjegnu neželjena apsorpcija vlage i kontaminacija s kontaktnih površina ili padanje prašine po rublju</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 3</i>
48.8 S	Na mjestu prikupljanja kontaminiranog rublja na raspolaganju su kontejneri ili vreće za njihovo pakovanje kako bi se izbjeglo širenje infekcije.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 3</i>
48.9 S	Kontejneri za transport vreća s prljavim rubljem i prostori za njihovo skladištenje čiste se sistematski.	<i>Postoji dnevnik ili evidencija čišćenja.</i>	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju čišćenja	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 20, st. 1, tč. 3</i>
48.10 S	Postoje upute za rukovanje strojevima za pranje, sušenje i peglanje rublja, a osoblje ima pristup ovim uputama.		- Uvid u upute - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Recepcija				
Standard	Izjava			Reference
49	S pacijentima/korisnicima, posjetiocima zdravstvene ustanove i osobama koje telefonski pozivaju recepciju postupa se ljubazno, uslužno i efikasno.			Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17  Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13  Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13  Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10  Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
49.1 A	Postoji aktuelni, dokumentirani operativni priručnik za recepciju koji je u skladu s poslovnim planom ustanove i strategijom poboljšanja kvaliteta.	<i>Operativni priručnik bi trebalo da sadrži broj telefona recepcije i osoblja s njihovim imenima, zaposlenog na telekomunikacijama, u toku redovnog radnog vremena, u toku 24 sata, raspored radnog vremena tokom sedmice (po danima) i tokom godine. Operativni priručnik može sadržavati i sve procedure redovnih dnevnih aktivnosti recepcije.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 27, st. 1, tč. 3</i>
49.2 S	Glavna recepcija je na raspolaganju tokom cijelog radnog vremena.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12, čl. 27, st. 1, tč. 3</i>
49.3 A	Nakon redovnog radnog vremena služba recepcije organizira dežurstva.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	

Osoblje – razvoj i obuka				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
49.4 S	Osoblje je prošlo obuku o telekomunikacijama i informacionim sistemima koji se koriste u zdravstvenoj ustanovi, kao i obuku za novouvedene sisteme i opremu.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan obuke</li> <li>- Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka</li> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>
49.5 S	Osoblje je prošlo obuku o procedurama ponašanja u vanrednim situacijama.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija. Vanredne situacije podrazumijevaju hitne pozive, požarne alarme, prijetnju bombom kao i sa rezervnim sistemom telefonije u vanrednim prilikama. Vodi se evidencija o prisustvu obuci.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan obuke</li> <li>- Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka</li> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>
49.6 S	Osoblje je prošlo obuku o komunikaciji i postupanju s korisnicima.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija. Ova obuka može uključivati, npr. telefonski razgovor s osobom koja ima poteškoće sluha, telefonski razgovor s članovima ožalošćene porodice, komunikaciju na stranim jezicima, postupanje s ljutitim ili ogorčenim pozivaocima, postupanje prilikom žalbi putem telefona, postupanje prilikom poziva od strane medija.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u plan obuke</li> <li>- Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka</li> <li>- Uvid u evidenciju</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Uvid u odobrenje menadžmenta</li> </ul>	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH” 56/13, čl. 25 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH” 43/13, čl. 27</i>
49.7 S	Uvođenje u službu osoblja na recepciji uključuje upoznavanje s radnim vremenom različitih službi unutar zdravstvene ustanove, kao i uputstvima za usmjeravanje pacijenata/korisnika unutar ustanove koja se daju na glavnoj recepciji.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	

Proces				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>49.8</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za primanje telefonskih poziva, za pozivanje i standardno predstavljanje.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>49.9</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za upravljanje sistemskim greškama, uključujući potpuno ispadanje telefonske centrale iz sistema kao i greške na sistemu zvučnog dojavljivanja.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>49.10</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za postupanje i obavještanje u hitnim situacijama i slučajevima.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>49.11</b> <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura protupožarne zaštite koja definira ulogu recepcije za pozivanje vatrogasne ekipe kao i detalje aranžmana u slučaju požara u području gdje se nalazi telefonska centrala.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
<b>49.12</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za postupanje po žalbama primljenim telefonskim putem.	<i>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 41-43</i>
<b>49.13</b> <b>A</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura za postupanje prilikom traženja informacija od strane medija.	<i>Procedura bi trebalo dati preporuke za čuvanje pacijentove/korisnikove privatnosti kao i uputstva o odgovornoj osobi u organizaciji za odnose s medijima.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>49.14</b> <b>S</b>	Postoje planirani programi provjere opreme za telekomunikaciju uključujući sve alarme i indikatore alarma.	<i>Rezultati provjere se dokumentiraju. Evidencija o dnevnoj provjeri internog sistema alarma čuva se pet godina.</i>	- Uvid u dokumentaciju - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 14</i>
<b>49.15</b> <b>S</b>	Recepcija ima na raspolaganju aktuelne informacije koje su dostupne svem osoblju i javnosti.	<i>To uključuje: imena osoblja na dužnosti s njihovom titulom, brojeve lokalnih telefona osoblja/sluzbi, brojeve direktnih linija sluzbi, brojeve mobilnih telefona (uz pristanak osoblja) i radno vrijeme sluzbi/organizacionih jedinica.</i>	- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	<i>Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH” 26/12, čl. 27, st. 1, tč. 3</i>
<b>49.16</b> <b>A</b>	Pacijenti dobivaju informacije i nakon završetka radnog vremena.		- Intervju sa osobljem	
<b>Poboljšanje kvaliteta</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>49.17</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova prati i evaluira rad i učinkovitost recepcije.		- Uvid u evaluaciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, čl. 24</i>

Služba za održavanje čistoće				
Standard	Izjava		Reference	
50	Zdravstvena ustanova održava čiste i higijenske uslove pomoću osoblja obučenog u mjerama kontrole infekcije.		Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17	
Opći dio				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
50.1 S	Postoji aktuelni, dokumentirani operativni priručnik za službu održavanja čistoće koji je u skladu sa strategijom poboljšanja sigurnosti i kvaliteta te kontrolom infekcije.		- Uvid u dokument - Intervju sa osobljem	
Osoblje – razvoj i obuka				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
50.2 S	Unutar službe osoblje prolazi obuku o zaštiti zdravlja s obzirom na okruženje, o zdravlju i sigurnosti na radu u vezi sa sredstvima koja se koriste za čišćenje (uključujući korištenje, opremu za čišćenje, i korištenje zaštitne opreme i odjeće).	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Uvid u plan obuke - Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka - Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25  Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>
50.3 S	Unutar službe osoblje prolazi obuku o mjerama sigurnosti za specijalizirane prostore.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija. U specijalizirane prostore spadaju npr. odjeljenja u kojima se pružaju sterilne medicinske usluge, sale u kojima se izvode manji hirurški zahvati, stomatološke intervencije, laboratorije i prostorije s izvorima radijacije. Prisustvo obuci se evidentira.</i>	- Uvid u plan obuke - Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka - Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem - Uvid u odobrenje menadžmenta	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25  Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>
50.4 S	Unutar službe osoblje prolazi obuku o kontroli infekcije i ulozi zaposlenih u službi održavanja čistoće u kontroli infekcije.	<i>Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.</i>	- Uvid u plan obuke - Uvid u raspored prethodnih i predstojećih obuka - Uvid u odobrenje menadžmenta - Uvid u evidenciju - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13, čl. 25  Zakon o sestrinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13, čl. 27</i>

Proces održavanja čistoće				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
50.5 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure za čišćenje koje odražavaju politiku zdravstvene ustanove o kontroli infekcije a koje se odnose na odjele, prijemnu službu i administrativne prostorije.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
50.6 S	Postoji dokumentirani raspored generalnog čišćenja, dnevnog, sedmičnog i periodičnog kao što je pranje zidova, prozora i održavanje čistoće podova.		- Uvid u raspored čišćenja - Intervju sa osobljem	
50.7 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure za mjerenje, etiketiranje, skladištenje i odgovarajuće korištenje sredstava za čišćenje, uključujući kontrolu skladišta i rotaciju sredstava u skladištu na bazi iskorištenja sredstava prije isteka roka upotrebe.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
50.8 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure za korištenje, čišćenje, skladištenje i održavanje opreme za čišćenje.	<i>Procedure su napisane/ revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>
50.9 S	Postoje datirane, dokumentirane procedure za izvještavanje o kontroli gamadi i štetočina, odnosno izvršenoj dezinfekciji, dezinsekciji i deratizaciji.	<i>Procedure su napisane/revidirane u protekle tri godine.</i>	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17, čl. 9</i>



Okruženje				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
50.10 S	Prostorije za pacijente su higijenski čiste i bez štetnih mirisa.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
50.11 S	Hodnici, ulazi i predvorja te uredske prostorije se održavaju čistim i bez smeća.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
50.12 S	Postoji kontakt broj telefona za slučaj potrebe hitnog čišćenja. Objavljen je svim službama/odjelima.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
50.13 S	Ostava za sredstva čišćenja i ormari omogućuju sigurno i uredno skladištenje potrebnih materijala i opreme.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	
Poboljšanje kvaliteta				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
50.14 S	U cijeloj zdravstvenoj ustanovi ocjenjuje se učinkovitost čišćenja.	<i>Sistem za procjenu učinkovitosti čišćenja je dokumentiran i uključuje definirane standarde izvršenja, diskusije sa službama koja koriste usluge čišćenja, procjenu sredstava i opreme za čišćenje i procjenu isplativosti sredstava i opreme.</i>	- Intervju sa osobljem - Uvid u evidenciju o kontroli	

## Lista referenci

- 1) Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH, 2008.
- 2) Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10
- 3) Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17
- 4) Zakon o radu, „SN FBiH“ 62/15
- 5) Zakon o zaštiti osobnih podataka, „SG BiH“ 49/06
- 6) Zakon o sestринstvu i primalјstvu, „SN FBiH“ 43/13
- 7) Zakon o liječništvu, „SN FBiH“ 56/13
- 8) Indikatori kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja, AKAZ 2014
- 9) Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva, „SN FBiH“ 37/12
- 10) Zakon o računovodstvu i reviziji u FBiH, „SN FBiH“ 83/09
- 11) Zakon o javnim nabavkama, „SG BiH“ 39/14
- 12) Pravilnik o bližim uvjetima prostora, opreme i kadra za osnivanje i obavljanje zdravstvene djelatnosti u zdravstvenim ustanovama, „SN FBiH“ 26/12
- 13) Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05
- 14) Zakon o lijekovima i medicinskim sredstvima, „SG BiH“ 49/06
- 15) Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“, br. 59/09, 66/16
- 16) Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća, „SN FBiH“ 39/03, 22/06, 43/10
- 17) Zakon o zaštiti na radu, „SL BiH“, broj 22/90
- 18) Zakon o ograničenoј upotrebi duhanskih prerađevina, „SN FBiH“ 06/98
- 19) Zakon o sprečavanju i suzbijanju zloupotrebe opojnih droga, „SG BiH“ 08/06
- 20) Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, „SN FBiH“ 29/05
- 21) Dobrovolјno, povjerljivo savjetovanje i testiranje na HIV – Protokol, 2013
- 22) Vodič za tuberkulozu, AKAZ, 2008
- 23) Program za kontrolu tuberkuloze u FBiH 2013.-2017., „SN FBiH“ 96/13
- 24) Principi upravljanja rizikom, AKAZ 2003-2008
- 25) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10
- 26) Zakon o apotekarskoј djelatnosti, „SN FBiH“ 46/10
- 27) Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 33/03
- 28) Zakon o radijacijskoј i nuklearnoј sigurnosti u BiH, „SG BiH“ 88/07
- 29) Pravilnik o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
- 30) Pravilnik o zaštiti od zračenja kod profesionalne ekspozicije i ekspozicije stanovništva, Državna regulatorna/regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
- 31) Rezolucija o dijabetesu, 2012, Dom naroda Parlamenta FBiH

- 32) Strategija borbe protiv dijabetesa u FBiH 2014-2024, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH
- 33) Politika za unapređenje ishrane djece u FBiH, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH, 2012
- 34) Strategija za prevenciju, tretman i kontrolu malignih neoplazmi u FBiH 2012-2020, Federalno ministarstvo zdravstva FBiH 2011
- 35) Međunarodne klasifikacije bolesti i srodnih zdravstvenih problema, 10. revizija, 1990
- 36) Zakon o stomatološkoj djelatnosti, „SN FBiH“ 37/12
- 37) Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07
- 38) Standardi i normativi zdravstvene zaštite i nomenklatura usluga u FBiH, Plava knjiga, 2014, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH
- 39) Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13
- 40) Pravilnik o obrascu saglasnosti odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru te obrascu izjave o odbijanju medicinske mjere, „SN FBiH“ 95/13
- 41) Zakon o zaštiti na radu, SL SR BiH 22/90
- 42) Standardi za akreditaciju „bolnica – prijatelja beba“, AKAZ 2014
- 43) Savjetovanje i procedure namjernog ranog prekida trudnoće, AKAZ 2007.
- 44) Pravilnik o izmjenama pravilnika o uvjetima, organizaciji i načinu rada hitne medicinske pomoći, „SN FBiH“ 82/14
- 45) Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama, „SN FBiH“ 37/01
- 46) Hladni lanac i sigurno injektiranje, Federalno ministarstvo zdravstva, Zavod za javno zdravstvo FBiH, FMZ 2007
- 47) Pravilnik o načinu sprovođenja obavezne imunizacije, imunoprofilaksije i hemoprofilaksije protiv zaraznih bolesti te o obavezama koje se podvrgavaju toj obavezi, „SN FBiH“ 68/16
- 48) Pravilnik o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinate kvalитета i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, AKAZ, 2016
- 49) Pravilnik o kontinuiranoj profesionalnoj edukaciji iz zdravstvenog menadžmenta, „SN FBiH“ 88/11
- 50) Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight, 2016

## Lista strategija

- 1) Strategija upravljanja kvalitetom i sigurnosti
- 2) Strategija ljudskih resursa
- 3) Strategija unapređenja zdravlja
- 4) Komunikacijska strategija
- 5) Strategija o upravljanju informacijama i o informacijskim tehnologijama
- 6) Strategija o nekretninama.
- 7) Strategija osiguranja zdravih radnih mjesta
- 8) Sestrinska strategija tekućih stručnih uputstava
- 9) Strategija upravljanja rizikom
- 10) Strategija poboljšanja informacijskog sistema
- 11) Strategija službe

## Lista politika

- 1) Politika o prihvatanju/odbijanju poklona
- 2) Politika o izražavanju zabrinutosti osoblje zbog loše uprave, kršenja kodeksa ponašanja i odgovornosti ili zabrinutosti etičke prirode
- 3) Politika o pružanju jednakih šansi, kao i o nediskriminaciji
- 4) Politika upravljanja i smanjenja nivoa nasilja, nesretnih slučajeva na poslu i spriječenosti za rad
- 5) Politika o uznemiravanju osoblja od strane ostalih članova osoblja i/ili pacijenata/korisnika
- 6) Politika harmoniziranja zahtjeva radnog mjesta i porodičnih i drugih potreba zaposlenog
- 7) Politika o spriječenosti za rad
- 8) Politika o sigurnosti zaposlenja, preraspodjeli osoblja i višku radne snage
- 9) Politika o odnosima među zaposlenicima
- 10) Politika pružanja jednakih mogućnosti
- 11) Politika medicine rada
- 12) Politika pružanja DPST usluga
- 13) Politika kontrole HIV/AIDS-a.
- 14) Politika o procjeni smanjenja rizičnog ponašanja korisnika
- 15) Politika kontrole tuberkuloze.
- 16) Politike i procedure nadzora tuberkulozne infekcije
- 17) Politika za pisanje i odobravanje informativnih materijala za pacijente
- 18) Politika o zdravstvenoj njezi umirućih pacijenata/korisnika
- 19) Politika, procedura, vodilja, protokola i puteva integrirane zaštite osigurava jednoobraznu zaštitu svim pacijentima/korisnicima
- 20) Politika za tretman i njegu visoko rizičnih pacijenata i pružanje visoko rizičnih procedura
- 21) Politika podesnog korištenja dijagnostičkih pretraga
- 22) Politika imunizacije dojenčadi, djece, odraslih i starijih osoba
- 23) Politika koja regulira rad imunizacijskog tima/službe
- 24) Politika za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman od roditelja/staratelja djece
- 25) Politika prevencije karijesa i promocije oralnog zdravlja
- 26) Politika razvoja stomatološke službe
- 27) Politika zaštite koja je usmjerena potrebama žena
- 28) Politika za poštivanja prava žena na privatnost i povjerljivost, na dostojanstven tretman, komfor tokom pregleda i izražavanje vlastitog mišljenja
- 29) Politika rada s partnerskim ustanovama
- 30) Politika za odobravanje informativnih materijala za pacijente
- 31) Politika informacijskog sistema zdravstvene ustanove
- 32) Politika o povjerljivom osiguravanju informacija o pacijentima, njihovim porodicama i osoblju u zdravstvenoj ustanovi

- 33) Politika za kreiranje, upravljanje, postupanje, sigurno pohranjivanje i uništavanje svih zapisa u zdravstvenoj ustanovi
- 34) Politika za sve finansijske i računovodstvene funkcije
- 35) Politika o nabavci opreme
- 36) Politika o uređenju odnosa s pacijentima kao i odnose sa zakonskim zastupnicima/starateljima
- 37) Politika o praćenju iskustava pacijenata/korisnika i njegovatelja i dobivanju njihovih mišljenja
- 38) Politika o izražavanju stavova osoblja po pitanju ostvarivanja svojih prava i položaja
- 39) Politika bezbjednosti u zdravstvenoj ustanovi
- 40) Politika promoviranja zdravlja osoblja
- 41) Politika zdravlja i sigurnosti
- 42) Politika o zabrani pušenja u objektima zdravstvene ustanove
- 43) Politika o zabrani konzumiranja alkohola i uživanja opojnih droga u objektima zdravstvene ustanove
- 44) Politika o mentalnom zdravlju osoblja
- 45) Politika kontrole infekcije
- 46) Politika o povjerljivosti informacija
- 47) Politika dobijanja punovažnog pristanka pacijenata na medicinske procedure
- 48) Politika o pružanje usluga pacijentima koji su ocijenjeni kao hitni
- 49) Politika za tretman vulnerabilnih skupina – djece, starijih osoba, trudnica i svih kategorija osoba sa invaliditetom
- 50) Politika službe laboratorijske dijagnostike
- 51) Politika za odlaganje iskorištenih uzoraka i reagenasa, uključujući uklanjanje biološkog i drugog otpada koji nastaje u laboratoriju
- 52) Politika za održavanje standardne kontrole sigurnosti i kvaliteta
- 53) Politika povjerljivosti informacija o pacijentu
- 54) Politika za kontrolu infekcije
- 55) Politika o dekontaminaciji i sterilizaciji i ponovnom korištenju medicinskih aparata i hirurških instrumenta za višekratnu upotrebu
- 56) Politika o zaštiti okoliša koja obuhvata emisiju gasova i materija koje zagađuju zrak, zemlju i vodu
- 57) Politika o energentima kojom se utvrđuju ciljevi za optimalne cijene nabavke i smanjenje potrošnje
- 58) Politika za službu prevoza/transporta

## Lista procedura

- 1) Procedura za izbor i imenovanje direktora zdravstvene ustanove
- 2) Procedura za prijavljivanje poklona
- 3) Procedura koja omogućava osoblju da izrazi svoju zabrinutost zbog loše uprave, kršenja kodeksa ponašanja i odgovornosti ili zabrinutosti etičke prirode
- 4) Procedura upravljanja i smanjenja nivoa nasilja, nesretnih slučajeva na poslu i spriječenosti za rad
- 5) Procedura o uznemiravanju osoblja od strane ostalih članova osoblja i/ili pacijenata/korisnika
- 6) Procedura harmoniziranja zahtjeva radnog mjesta i porodičnih i drugih potreba zaposlenog
- 7) Procedura odabira i zapošljavanja novog kadra
- 8) Procedure zapošljavanja osoblja su u skladu s politikom pružanja jednakih mogućnosti
- 9) Procedura za uvid osoblja u personalne dosjee
- 10) Procedura za uvođenje u posao novog radnika
- 11) Procedura kojom se uređuje koordinacija organizacionih jedinica
- 12) Procedura o sigurnosti zaposlenja, preraspodjeli osoblja i višku radne snage
- 13) Procedura koja regulira odnose među zaposlenicima
- 14) Procedura za pristupanje sindikatima
- 15) Procedura o uvjetima za prijavu liječnika na radno mjesto u zdravstvenoj ustanovi i evaluaciju njihove stručnosti
- 16) Procedura kojom se utvrđuju elementi za ograničavanje odgovornosti liječnika ili potpuno oduzimanje prava na obavljanje prakse
- 17) Procedura žalbi osoblja
- 18) Procedura za postizanje ciljeva organizacione jedinice
- 19) Procedura o određivanju zamjenika odnosno preuzimanju odgovornosti za organizacionu jedinicu u slučaju kada je odgovorno lice odsutno
- 20) Procedura o sistemu komuniciranja između članova tima/službe i informiranja svih relevantnih članova tima/službe
- 21) Procedura o izradi procedura
- 22) Procedura o zakazivanju i promjeni termina
- 23) Procedura tretiranja lakših opekotina
- 24) Procedura o mjerenju tjelesne mase i visine i izračunavanja indexa tjelesne mase (BMI)
- 25) Standardna procedura za primjenu lijekova – 5 pravila
- 26) Procedura o navlačenju lijeka iz bočice
- 27) Procedura o uspostavljanju venskog puta
- 28) Procedura za intramuskularnu primjenu lijeka
- 29) Procedura za subkutanu primjenu lijeka
- 30) Procedura mjerenja pulsa
- 31) Procedura mjerenja krvnog pritiska
- 32) Procedura mjerenja GUK-a
- 33) Procedura snimanja EKG-a
- 34) Procedura mjerenja tjelesne temperature

- 35) Procedura za kateterizaciju
- 36) Procedura sterilizacije
- 37) Procedura za odobravanje informativnih materijala za pacijente
- 38) Procedura za rutinsko komuniciranje unutar same ustanove
- 39) Procedura o instaliranju i autorizaciji dodatnih IT programa
- 40) Procedura za oporavak kritičnih sistema radi osiguranja neprekidnosti poslovanja
- 41) Procedura za pravljenje kopija podataka (back-up)
- 42) Procedura za primanje i prenošenje poruka te rješavanje pitanja koja su pokrenuta tim porukama
- 43) Procedura za obnavljanje podataka u slučaju nezgode u kompjuterskim i mrežnim sistemima
- 44) Procedura za sprečavanje otuđenja i oštećenja računarske opreme
- 45) Procedura o održavanju IT mreže
- 46) Procedura o sprječavanju otuđenja i oštećenja računarske opreme
- 47) Procedura o spašavanju podataka nakon „pada” servera
- 48) Procedura za dodjelu i čuvanje kriptografskih ključeva
- 49) Procedura za spajanje gostujućih računara na mrežu
- 50) Procedura za otkrivanje informacija o pacijentima vanjskim organizacijama
- 51) Procedura o mjerama s ciljem minimiziranja rizika neovlaštenog pristupa sistemima elektronskih podataka
- 52) Procedura o svim aspektima upravljanja pacijentovim zapisima
- 53) Procedure u slučaju sporova
- 54) Procedura za komunikacije s medijima
- 55) Procedura za sve finansijske i računovodstvene funkcije
- 56) Procedura o prevenciji prevara u svim fazama finansijskih transakcija
- 57) Procedura za upravljanje nabavkom roba i usluga
- 58) Procedura za provjeru ugovora te sporazumijevanje i autorizaciju promjena u odnosu na ugovor
- 59) Procedura kupovine potrošnog materijala i za provjeru primljenih roba u odnosu na pisane specifikacije
- 60) Procedura uklanjanja materijala kojima je istekao rok trajanja
- 61) Procedura za izvještavanje o oštećenjima
- 62) Procedura za izvršenje planova i probna testiranja u slučaju ozbiljnih nepredviđenih situacija
- 63) Procedura za kupovinu nekretnina i opreme
- 64) Procedura za organiziranje čišćenja prostorija i opreme
- 65) Procedura o držanju ključeva
- 66) Procedura o pranju ruku
- 67) Procedura za vanredne situacije
- 68) Procedura razmatranja prigovora
- 69) Procedura za osoblje o izražavanju vlastitih stavova po pitanju ostvarivanja prava i položaja
- 70) Procedura analize i sprječavanja ponavljanja nepovoljnih događaja
- 71) Procedura evakuiranja u vanrednim situacijama
- 72) Procedura kontrole pristupa zgradama ustanove i kontrole ulaza



- 73) Procedura unutrašnjeg TV nadzora
- 74) Procedura održavanja bezbjednosti parkirališta
- 75) Procedura upravljanja kontroliranim lijekovima i sprečavanja njihove pogrešne upotrebe
- 76) Procedura ispitivanja slučajeva nasilnog ili uvredljivog ponašanja osoblja
- 77) Procedura procjene zdravlja kandidata prije zaposlenja
- 78) Procedura odlaganja oštih predmeta, upravljanja slučajevima uboda iglom i drugim oštrim predmetima
- 79) Procedura za transport, čuvanje i skladištenje vakcina u sistemu hladnog lanca
- 80) Procedura za praćenje i održavanje temperature u sistemu hlađenja
- 81) Procedura u slučaju prekida u sistemu temperaturnog lanca
- 82) Procedura kontrole infekcije
- 83) Procedura zaštite osoblja od infekcije
- 84) Procedura za osiguranje procesa dekontaminacije i sterilizacije instrumenata i medicinskih uređaja
- 85) Procedura za provođenje programa kliničke revizije
- 86) Procedura za dobivanje sredstava za predložena istraživanja i razvoj
- 87) Procedura nadzora HIV/AIDS infekcije
- 88) Procedura za testiranja koji naglašavaju dobrovoljnost i anonimnost
- 89) Procedura izvještavanja i reagiranja na izraženu zabrinutost od strane osoblja, a u vezi s kliničkom izvedbom njihovih kolega
- 90) Procedura dobijanja punovažnog pristanka pacijenata na medicinske procedure
- 91) Procedura za pružanje usluga pacijentima koji su ocijenjeni kao hitni
- 92) Procedura za tretman vulnerabilnih skupina
- 93) Procedura informiranja pacijenata o rezultatima dijagnostičkih pretraga
- 94) Procedura kada treba pacijenta hospitalizirati
- 95) Procedura za odlaganje instrumenata i drugih predmeta koji su potencijalno kontaminirani HIV-om.
- 96) Procedura za održavanje higijene prostorija
- 97) Procedura o bilježenju i dokumentiranju incidentnih situacija
- 98) Procedura nadzora tuberkulozne infekcije
- 99) Procedura za provođenje programa kliničke revizije
- 100) Procedura za dobivanje sredstava za predložena istraživanja i razvoj
- 101) Procedura za naručivanje, nabavku, prijem, skladištenje i kontrolu zaliha svih lijekova u zdravstvenoj ustanovi
- 102) Procedura za sigurno odlaganje i uništavanje lijekova kojima je istekao rok upotrebe
- 103) Procedura za pripremu, rukovanje, odlaganje i distribuciju parenteralnih otopina
- 104) Procedura za rukovanje, odlaganje, distribuciju i primjenu narkotičnih supstancija i lijekova
- 105) Procedura za rukovanje, odlaganje, distribuciju i primjenu istraživačkih supstanci i lijekova
- 106) Procedura o aktivnostima koje se poduzimaju u slučaju pojave nepovoljne reakcije na lijek
- 107) Procedura za upravljanje greškama i drugim rizikom
- 108) Procedura za izuzetne prilike, kada je lijek primjenjen bez pisane upute, npr. u situacijama spašavanja života

- 109) Procedura za sigurno propisivanje, naručivanje, provjeru narudžbi i apliciranje lijekova
- 110) Procedura identifikacije pacijenta prije aplikacije lijekova
- 111) Procedura upisivanja propisane i aplicirane terapije
- 112) Procedura za upisivanje nuspojava, odnosno štetnih učinaka lijekova
- 113) Procedura upravljanja lijekovima u vanrednim situacijama
- 114) Procedura o kliničkim ispitivanjima lijekova na nivou zdravstvene ustanove
- 115) Procedura promjene odabranog liječnika
- 116) Procedura za primanje telefonskih poziva, naručivanja za kućne posjete, adekvatna trijaža hitnih slučajeva i slično
- 117) Procedura dobijanja punovažnog pristanka pacijenata na medicinske procedure
- 118) Procedura za pisanje i odobravanje informativnih materijala za pacijente
- 119) Procedura u slučaju smrti pacijenta
- 120) Procedura za pregled i ponovni pregled pacijenta
- 121) Procedura za tretman i njegu visoko rizičnih pacijenata i pružanje visoko rizičnih procedura
- 122) Procedura za pružanje usluga pacijentima koji su ocijenjeni kao hitni
- 123) Politika za tretman vulnerabilnih skupina – djece, starijih osoba, trudnica i svih kategorija osoba sa invaliditetom
- 124) Procedura za primjenu visokorizičnih procedura
- 125) Procedura za tretman pacijenata s nutricionim poremećajima
- 126) Procedura o tome kako izdati uputnicu u svaku službu za pružanje usluga zdravstvene zaštite u zdravstvenoj ustanovi
- 127) Procedura otkazivanja zakazanih pregleda i prestanka rutinske korespondencije nakon smrti pacijenta
- 128) Procedura obavještanja liječnika opće prakse/doktora obiteljske medicine o smrti njegovog pacijenta
- 129) Procedura upisivanja rezultata pretraga koje su urađene kod pacijenta, kao i procedura prosljeđivanja tih informacija specijalisti
- 130) Procedura informiranja pacijenata o rezultatima dijagnostičkih pretraga
- 131) Procedura reguliranja koji članovi/profilu osoblja mogu obavljati koju pretragu
- 132) Procedura za sakupljanje i transport uzoraka
- 133) Procedura za odlaganje iskorištenih uzoraka i reagenasa, uključujući uklanjanje biološkog i drugog otpada
- 134) Procedura za izvještavanje o rezultatima pretraga
- 135) Procedura za usmeno prenošenje i primanje rezultata pretraga
- 136) Procedura za održavanje standardne kontrole sigurnosti i kvaliteta
- 137) Procedura unutrašnjeg sistema kontrole sigurnosti i kvaliteta
- 138) Procedura za utvrđivanje identiteta pacijenta koji će se izlagati jonizirajućem zračenju
- 139) Procedura o hitnom obavještanju liječnika koji je uputio pacijenta
- 140) Procedura za reguliranje rada imunizacijskog tima/službe
- 141) Procedura za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman od roditelja/staratelja djece
- 142) Procedura za upućivanje djece i adolescenata u bolnicu

- 143) Procedura za procjenu, tretman i kontrolu bola kod djece
- 144) Procedura za administraciju lijekova djeci
- 145) Procedura o pranju ruku
- 146) Procedura o nošenju zaštitne odjeće
- 147) Procedura za prevenciju širenja virusa koji se prenose putem krvi i profilaksu nakon izlaganja tim virusima
- 148) Procedura u slučajevima povrede oštrim predmetima
- 149) Procedura za uklanjanje kliničkog i nekliničkog otpada u svrhu kontrole infekcije
- 150) Procedura za definisanje i kontrolu svih faze dekontaminacije i sterilizacije i ponovno korištenje medicinskih aparata i hirurških instrumenta za višekratnu upotrebu
- 151) Procedura za postupanje s potencijalno infektivnim instrumentima i materijalima
- 152) Procedura za postupanje s opasnim hemikalijama
- 153) Procedura za utvrđivanje i izvještavanje o kvarovima na opremi
- 154) Procedura s listom stanja/dijagnoza koja iziskuju hospitalni tretman i kliničku intervenciju ili konsultativni specijalistički tretman
- 155) Procedura za stomatološko savjetovanje trudnica
- 156) Procedura za upućivanje pacijenta u održavanje oralne higijene
- 157) Procedura za preventivno zalijevanje fisura
- 158) Procedura za poseban tretman djece s povišenim rizikom od karijesa
- 159) Procedura za savjetovanje o bolestima mekih tkiva, zuba i parodontalnih bolesti i njihovoj prevenciji
- 160) Procedura za uklanjanje zubnih naslaga
- 161) Procedura za sve konzervativne zahvate
- 162) Procedura za povrede i bolesti kraniofacijalnog sistema
- 163) Procedura za sve hirurške zahvate
- 164) Procedura za ortodontske zahvate
- 165) Procedura za sve protetske zahvate
- 166) Procedura za upućivanje žena u bolnicu
- 167) Procedura za menadžment nepovoljnih događaja i onih koji su zamalo izbjegnuti
- 168) Procedura o dodjeljivanju novoupućenih slučajeva članovima tima za fizikalnu terapiju
- 169) Procedura o uređenju propisnog završetka tretmana pacijenata nakon što je proveden plan rehabilitacije
- 170) Procedura pružanja usluga prijevoza pacijenata/korisnika, koje uključuju i kriterije podobnosti za prijevoz
- 171) Procedura pružanja usluga prijevoza pacijenata/korisnika koje uključuju i rezervacije
- 172) Procedura pružanja usluga prijevoza pacijenata koje uključuju i zadovoljenje hitnih potreba
- 173) Procedura pružanja usluga prijevoza pacijenata koje uključuju informiranje pacijenta o kašnjenju
- 174) Procedura za prenošenje informacija o pacijentu vanjskim službama/bolnicama
- 175) Procedura određivanja zamjenika u slučaju kada je šef/menadžer odsutan
- 176) Procedure specifične za rad svake specijalističke službe
- 177) Procedura za poštivanja prava pacijenata na privatnost i povjerljivost, informiranje, odbijanje tretmana, drugo mišljenje, žalbe

- 178) Procedura za dobivanje informiranog pristanka na medicinski tretman
- 179) Procedura za upućivanje pacijenata u bolnicu
- 180) Procedura za utvrđivanje i izvještavanje o kvarovima na opremi
- 181) Procedura za izvještavanje o kvarovima, u toku i poslije radnog vremena
- 182) Procedura za ponašanje i testiranje u slučajevima nepredviđenog prekida snabdjevanja vodom ili gasom
- 183) Procedure za održavanje i servisiranje sistema svih ventilacija, kondicioniranja zraka, sistema grijanja
- 184) Procedura za sigurno korištenje i održavanje liftova kojima se u zdravstvenoj ustanovi koriste pacijenti/posjetioci
- 185) Procedura za postupanje s organizacijama za servisiranje s kojima je sklopljen ugovor
- 186) Procedura sigurnosti
- 187) Procedura o postupanju s pacijentima/korisnicima, prenošenju opreme i teških predmeta, podizanju opreme i tehnikama koje se pritom koriste
- 188) Procedura o postupanju i transportovanju laboratorijskih uzoraka
- 189) Procedura o prevozu opasnog medicinskog materijala
- 190) Procedura o prevozu pacijenata
- 191) Procedura o redovnom održavanju vozila koja služe za prevoz pacijenata
- 192) Procedura o dužnostima i odgovornostima osoblja koje održava siguran i efikasan sistem vozila u mirovanju
- 193) Procedura za sve faze rada u službi praonice
- 194) Procedura redovnih dnevnih aktivnosti recepcije
- 195) Procedura za primanje telefonskih poziva, za pozivanje i standardno predstavljanje
- 196) Procedura za upravljanje sistemskim greškama, uključujući potpuno ispadanje telefonske centrale iz sistema kao i greške na sistemu zvučnog dojavljivanja
- 197) Procedura za postupanje i obavještanje u hitnim situacijama i slučajevima
- 198) Procedura protupožarne zaštite
- 199) Procedura za postupanje po žalbama primljenim telefonskim putem
- 200) Procedura za postupanje prilikom traženja informacija od strane medija
- 201) Procedura za mjerenje, etiketiranje, skladištenje i odgovarajuće korištenje sredstava za čišćenje, uključujući kontrolu skladišta i rotaciju sredstava u skladištu na bazi iskorištenja sredstava prije isteka roka upotrebe
- 202) Procedura za korištenje, čišćenje, skladištenje i održavanje opreme za čišćenje
- 203) Procedura za izvještavanje o kontroli gamadi i štetočina, odnosno izvršenoj dezinfekciji, dezinsekciji i deratizaciji





AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine  
Dr. Mustae Pintola 1, 71000 Sarajevo; FBiH  
[akaz.ba](http://akaz.ba), [akaz@akaz.ba](mailto:akaz@akaz.ba), [fb.com/akazfederacijabih](https://fb.com/akazfederacijabih)