

*Srećna Nova godina
i Božićni praznici*

2011

*Annette Katrava sa članovima projektnog tima i
Dr Snežana Manić i tim Agencije za akreditaciju*



**PODRŠKA
AGENCIJI
ZA AKREDITACIJU
ZDRAVSTVENIH
USTANOVA
SRBIJE**



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА



Projekat finansira Evropska unija



АГЕНЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА СРБИЈЕ

U ovom broju :

Završene akreditacione posete spoljašnjih ocenjivača zdravstvenim ustanovama

Svečano uručeni sertifikati spoljašnjim ocenjivačima

Radionica - Budući pravci za procenu zdravstvenih tehnologija (PZT) i vodiče kliničke prakse u Srbiji



Sadržaj ove publikacije odražava isključivo stavove projekta „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ i ne predstavlja zvanične stavove i poglede EU



Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije
Projekat finansira Evropska unija



АГЕНЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА СРБИЈЕ



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА

2010 – godina dostignuća

- Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) već je operativna i uspostavljeni su svi potrebni organizacioni i upravljački aranžmani. Pripremljene su neophodne zakonske promene i očekuje se da će one biti usvojene u narednom periodu. Uvođenje obavezne sertifikacije zdravstvenih ustanova učiniće da Agencija takođe bude odgovorna i za stalno unapređenje kvaliteta. Zajedno sa relevantnim zainteresovanim stranama, Agencija i projekat razvili su i trenutno testiraju i procenjuju tehnička rešenja za proces akreditacije, kao i potrebna znanja i kapacitete za spoljašnju evaluaciju i samoocenjivanje stalnog unapređenja kvaliteta unutar pilot institucija.
- Na 11 modula treninga o stalnom unapređenju kvaliteta koje je akreditovala Zdravstveni savet Srbije, a koji su se održavali tokom šest nedelja, od septembra do oktobra 2010, (dva puta su ponovljeni) učestvovalo je 100 ocenjivača. Svečana dodela sertifikata održana je u novembru 2010. u Beogradu.
- Indikatori kvaliteta su pregledani u saradnji sa 37 pilot institucija (27 iz primarne zdravstvene zaštite i 10 bolnica) i organizovana je odgovarajuća radionica kako bi se postavili merenju podložni ciljevi za te indikatore. Istovremeno, uspostavljeni standardi (predložen nacionalni program akreditacije) testiraju se u 7 državnih i 3 privatne zdravstvene institucije. Pet setova standarda su kreirani - za primarnu zdravstvenu zaštitu, sekundarnu i tercijarnu, apoteke, laboratorije i radiologiju (poslednji se još uvek

razvija). U isto vreme, smernice za samoocenjivanje i spoljašnje ocenjivanje završene su i pripremljen je priručnik za unutrašnje procedure Agencije. Projekat je pomogao da se pripremi Poslovni plan Agencije kao i trogodišnji Strateški plan koji će uskoro biti završen.

- Projekat pruža podršku Agenciji tokom priprema za testiranje procesa akreditacije, kao i procesa sertifikacije, a kao deo toga, trenutno su u fokusu bezbednost pacijenta, vodiči kliničke prakse i smernice Procena zdravstvenih tehnologija. Pripremljen je predlog zakonodavnih promena koje su prihvaćene od strane Ministarstva zdravlja, ali se još uvek čeka na odobrenje Skupštine Srbije. Projekat tesno sarađuje sa projektima "Pružanje unapređenih usluga na lokalnom nivou" (DILS) i "Razvoj zdravstva Srbije - dodatno finansiranje" koji se finansiraju iz kredita Svetske banke i koji podržavaju 33 ustanove iz primarne zdravstvene zaštite i 13 bolnica u različitim aspektima, uključujući i aspekt stalnog unapređenja kvaliteta i akreditaciju.
- Uloga Agencije u pružanju podrške stalnom unapređenju kvaliteta očigledna je, ali će postati još izraženija u budućnosti. Projekat je pomogao da se značajno poveća svest među različitim akterima o značaju obezbeđivanja stalnog unapređenja kvaliteta i akreditacije u zdravstvenom sektoru. Ministarstvo zdravlja odlučilo je da uvede obaveznu sertifikaciju zdravstvenih ustanova kao deo zakonskih promena. Kao rezultat projektnih aktivnosti i napora koje je Agencija uložila, povećan je interes različitih zdravstvenih ustanova za učešće u projektnim aktivnostima.

Završene akreditacione posete spoljašnjih ocenjivača zdravstvenim ustanovama

Nekoliko dana posle dodele sertifikata o završenoj obuci za spoljašnje ocenjivače u procesu akreditacije zdravstvenih ustanova, timovi spoljašnjih ocenjivača krenuli su u akreditacione posete pilot zdravstvenim ustanovama koje su uključene u projekat.

Krajem novembra i tokom decembra 2010. timovi spoljašnjih ocenjivača, koje je akreditovala Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije, posetili su DZ Leskovac, Apoteku Subotica, Opštu bolnicu Zrenjanin i DZ Kragujevc. U decembru su boravili u akreditacionoj poseti u Regionalnoj opštoj bolnici Užice, privatnoj apoteci Farmanea, privatnom Domu zdravlja Dr Ristić, privatnoj laboratoriji Biomedika kao i privatnoj Opštoj bolnici Belmedic.

Dr Vesna Vujičić, spoljašnji ocenjivač iz DZ Savski Venac kaže da je akreditaciona poseta DZ Leskovac trajala od 28. novembra do 02. decembra 2010. Eksternu komisiju činili su dva lekara, viša medicinska sestra i diplomirani pravnik. "Radili smo podeljeni

u dva tima. Prvi tim je ocenjivao Službu opšte medicine, zdravstvenu zaštitu žena, polivalentnu patronažu i životnu sredinu. Drugi tim je ocenjivao Službu za zdravstvenu zaštitu dece, rentgen dijagnostiku, laboratorijsku dijagnostiku i Zdravstvenu stanicu Brestovac. Timovi su zajednički ocenjivali ljudske resurse, upravljanje informacijama, rukovođenje i upravljanje i učestvovali u razgovoru sa fokus grupama pacijenata lokalne zajednice i zaposlenih", objašnjava dr Vujičić.



Ona kaže da su tokom posete primenjene metode rada - pregled dokumentacije, razgovor sa timovima iz Doma zdravlja, obilazak odeljenja, razgovor sa fokus grupama, obilazak ZS Brestovac i ocenjivanje. Ocenjivanje je vršeno prema akreditacijskim kriterijumima ocenama od 1 do 5. Dr Vujičić ističe da je izveštaj sastavljen na osnovu konsenzusa komisije. Stav komisije je, prema njenim rečima, da u DZ Leskovac postoje dobri uslovi za rad, kako u smislu prostorne tako i tehničke opremljenosti. "Važno je istaći da se kvalitet usluga koju korisnici dobijaju u ZS Brestovac ne razlikuje od kvaliteta usluga koju korisnici dobijaju u centralnoj zgradi. Organizacija rada i pružanje usluga je na zadovoljavajućem nivou, a atmosfera u samom domu zdravlja odaje dobre međuljudske odnose. Higijena je, takođe, na zadovoljavajućem nivou. Zaposleni su se potrudili da u celosti pripreme obimnu dokumentaciju koja je uredno složena i sadržajna, što nam dokazuje da su ozbiljno shvatili svoje zadatke u procesu akreditacije", ocenila je dr Vujičić.



U toku razgovora sa timovima za samoocenjivanje u DZ Leskovac, pregledom dokumentacije i obilaskom službi dr Vujičić ističe da je komisija uočila napore koje DZ Leskovac ulaže u stalno unapređenje kvaliteta rada, bezbednosti pacijenata i zaposlenih, kao i napor u sprovođenju reformi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti".

Jasmina Peulja Vukobratović iz DZ Novi Sad kaže da je tokom akreditacionih poseta imala veliko zadovoljstvo da bude vođa tima u toku eksternog ocenjivanja ustanova, koje su različite ne samo po oblasti zdravstvene zaštite koju pružaju, već i po načinu osnivanja, a to su državna apoteka Subotica i privatna bolnica Belmedic. „Takođe, imala sam dva različita tima koja su za kratko vreme funkcionisala kao da sarađujemo godinama”, kaže ona.

„Iskustva koja smo stekli u pripremanju naših ustanova u toku akreditacionog procesa, eksterno ocenjivanje u 2008. godini, obuka 2010. godine i neophodna priprema pre odlaska u posetu, obezbedili da ta četiri

dana zaista budu kolegijalna poseta, da budu od pomoći ustanovi, ali i nagrada i poštovanje za sav uloženi trud”, ocenjuje Peulja Vukobratović. Ona ističe da je utisak tima, posle obe posete, da akreditaciona priprema za ustanovu, pre svega, znači izgradnju timskog rada i da se svi zaposleni osećaju kao promoteri kvaliteta.

Govoreći o obavezama spoljašnjeg ocenjivača tokom posete, ona je ocenila da su one mnogostruke, od pregleda dokumentacije, razgovora sa zaposlenima, fokus grupama, obilascima ustanove i da se nada da će se „sa sticanjem neophodnog iskustva, ujednačiti kriterijumi u eksternom, ali i samoocenjivanju ustanove”. Prema njenim rečima, akreditacioni izveštaj predstavlja najosetljiviji deo procesa, jer treba da usmeri ustanovu u daljim naporima u unapređenju kvaliteta, a tu će stručna pomoć Agencije biti veoma korisna.

Svečano uručeni sertifikati spoljašnjim ocenjivačima

Svečana dodela sertifikata o završenoj obuci za spoljašnje ocenjivače u postupku akreditacije zdravstvenih ustanova održana je 24. novembra 2010. u Beogradu. U obuci koja je organizovana u periodu od 30. avgusta do 16. oktobra ove godine, učestvovalo je 100 polaznika koji su stekli kvalifikaciju da obavljaju posao spoljašnjeg ocenjivača u skladu sa aktima Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) za predstojeću akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije. Obuku je organizovao AZUS u saradnji sa Medicinskim fakultetom Univerziteta u Beogradu – Škola javnog zdravlja uz podršku projekta.



Pre svečane dodele sertifikata, ministar zdravlja Srbije prof. dr Tomica Milosavljević izjavio je da su akreditacija zdravstvenih ustanova i licenciranje zaposlenih u zdravstvu pojedinačno, dva stuba jačanja kvaliteta rada zdravstvenog sistema Srbije, kroz povećanje nivoa bezbednosti za pacijente i opšte efikasnosti. Prema njegovim rečima, zbog toga je zakonom predviđeno osnivanje nezavisnog tela kao što je AZUS, po uzoru na najuspešnije programe u Evropi, sa osnovnom idejom "čiste i bezbedne bolnice".

Na svečanosti su govorili dr Periša Simonović, državni sekretar Ministarstva zdravlja Srbije, prof. dr Vladimir Bumbaširević, dekan Medicinskog fakulteta u Beogradu, Endru Hedi (Andrew Headey), šef III sektora operacija Delegacije Evropske unije u Srbiji, Anet Katrava (Annette Katrava), vođa projektnog tima, ekspert za akreditaciju u zdravstvu i dr Snežana Manić, direktor AZUS-a.



Endru Hedi, šef III sektora operacija Delegacije Evropske unije u Srbiji istakao je da je dostupnost visokom nivou zdravstvene zaštite osnovno ljudsko pravo koje predstavlja vrednost priznatu od strane Evropske Unije, njenih institucija i građana, i da uskladu sa tim, pacijenti imaju pravo da ođčekuju da je svaki učinjeni napor u funkciji dostizanja njihove bezbednosti kao korisnika zdravstvenih usluga. On je istakao da je cilj akreditacije i obavezne sertifikacije U Srbiji da se postigne harmonizacija sa regulativom Evropske Unije u oblasti kvaliteta i bezbenosti pacijenta. Gospodin Hedi je naglasio da je Projekat učinio značajne napore da obuču zdravstvene radnike kako bi AZUS uspešno ispunio svoje dužnosti u obezbeđivanju stalnog unapređenja kvaliteta i bezbednosti pacijenta i da Agencija sada ima značajan broj obučenih spoljašnjih

ocenjivača koji će obavljati akreditacijske posete, odnosno ocenjivati zdravstvene ustanove, što je od ključnog značaja za proces akreditacije.

Dr Snežana Manić, direktor AZUS-a uručila je sertifikate lekarima, medicinskim sestrama, pravnicima i ekonomistima koji su kroz edukaciju stekli veštine i znanja da ocenjuju kvalitet rada ustanova kako bi se unapredili kvalitet zdravstva Srbije i bezbednost pacijenata. Ona je istakla da je akreditacija metod kojim će se unaprediti kvalitet rada, povećati bezbednost pacijenata, koji će dobijati bezbedniju i kvalitetniju negu što će doneti obostranu dobrobit, i pacijentima i zdravstvenim radnicima.

Direktor AZUS-a je naglasila da je, prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, akreditacija dobrovoljna, ali se razmatra i uvođenje nekog vida obavezne akreditacije kako bi sve ustanove bile u obavezi da ispune minimum standarda za kvalitet i bezbednost. Dr Manić je čestitala budućim spoljašnjim ocenjivačima, zahvalila se predavačima koji su učestvovali u obuci, Medicinskom fakultetu na podršci kao i projektnom timu na saradnji.

Anet Katrava, vođa projekta dodala je da je zahvaljujući saradnji sa AZUS-om uspešno sprovedena obuka za ocenjivače koji će doprineti unapređenju kvaliteta zdravstvenih ustanova u Srbiji. Ona je istakla značaj ove obuke i poževela uspešan rad ocenjivačima koji, krajem novembra, kreću u prve posete pilot ustanovama u projektu.

Radionica - Budući pravci za procenu zdravstvenih tehnologija (PZT) i vodiče kliničke prakse u Srbiji

U organizaciji projekta održana je radionica "Budući pravci za procenu zdravstvenih tehnologija (PZT) i vodiče kliničke prakse u Srbiji" 3. novembra 2010. u Beogradu, u Hotelu M. Glavni cilj radionice bilo je ustanovljavanje okvira za nacionalnu strategiju za procenu zdravstvenih



tehnologija. Radionici su prisustvovali članovi Komisije za procenu zdravstvenih tehnologija Ministarstva zdravlja, članovi Republičke stručne komisije za izradu i implementaciju Vodiča za kliničku praksu Ministarstva zdravlja, predstavnici Komisije za kvalitet Ministarstva zdravlja, predstavnici Jedinice za upravljanje projektima Svetske banke (Ministarstvo zdravlja), članovi Upravnog odbora AZUS-a, zaposleni u Agenciji koji su angažovani na izradi vodiča za kliničku praksu i kliničke puteve, eksperti i zaposleni na Projektu.



Annette Katrava, vođa projektnog tima i ekspert za akreditaciju u zdravstvu održala je uvodni govor i predstavila ciljeve radionice kao i prezentaciju "Organizacija procene zdravstvenih tehnologija u zemljama u tranziciji". Ona je primetila da su problemi efikasnosti, efektivnosti i bezbednosti vrlo slični u zemljama u tranziciji i istakla da su kapaciteti na lokalnom nivou od ključnog značaja za povezivanje nauke i procesa donošenja odluka kada je u pitanju usvajanje novih zdravstvenih tehnologija. Koštanje i efekti troškova su bili pokretači procene zdravstvenih tehnologiju u Evropi još od sedamdesetih godina, a osamdesete i devedesete se mogu opisati kao era institucionalizacije procene zdravstvenih tehnologija u Evropi.

Dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije predstavila je "Ulogu procene zdravstvenih tehnologija i vodiča kliničke prakse" i istakla da Agencija ima veliku potrebu za razvojem kliničke prakse i upotrebom vodiča, i da je implementacija vodiča kliničke prakse zahtev koji ustanove treba da ispune da bi njihov rad bio usaglašen sa zahtevima standarda.

Dr Charles Shaw, ekspert za akreditacione programe, EPOS diskutovao je o primeni kliničkih vodiča u svojoj prezentaciji „Implikacije za zdravstvene ustanove”. On je istakao da je neophodno integrisati standarde, merenja i aktivnosti sa aktivnom koordinacijom i upravljanjem implementacijom vodiča kliničke prakse. Dalje je istakao da su mnogi aspekti sistema kvaliteta razvijeni u Srbiji od strane instituta, komisija Ministarstva zdravlja i međunarodnih donatora. Vizija nacionalne strategije o kvalitetu je da intergrira sistem standarda, merenja i poboljšanja; ovo se ne može postići politikom a da se ne uključi klinička praksa i efikasan sistem upravljanja za koordinisanu implementaciju. Dr Shaw je zaključio da postoji potreba za sveobuhvatnom politikom kvaliteta, pogotovo kada se radi o kliničkoj praksi, kao i da se aktivno uključe sve organizacije koje mogu da doprinesu u ovoj oblasti, uključujući i međunarodnu zajednicu.

Dr Dragana Atanasijević, konsultant za procenu zdravstvenih tehnologija, koordinator za kvalitet, projekti DILS/SHPAF (Ministarstvo zdravlja) dala je kratak pregled razvoja procene zdravstvenih tehnologija i kliničkih vodiča u Srbiji. Objasnila je da je uvođenje procene zdravstvenih tehnologija prema jedinstvenoj i opšteprihvaćenoj metodologiji nezaobilazno i da bi Srbija trebalo da uspostavi kombinovani model procene zdravstvenih tehnologija sa akcentom na "laki model" (provera kvaliteta i adaptacija PZT izveštaja), s obzirom da je ova opcija manje skupa i više odgovara potrebama informisanog odlučivanja u odnosu na ograničena sredstva koja bi se odvojila za procenu zdravstvenih tehnologija.

Učesnici su, zatim, nastavili radom u grupi, koji je obuhvatio "Upitnik o budućim pravicima" kao okvir za nacionalnu strategiju za procenu zdravstvenih tehnologija, koji je pratila diskusija sa povratnim informacijama o radu u grupi.

Opšti zaključak je da postoje različiti nivoi razumevanja postojanja i potencijala procene zdravstvenih tehnologija u Srbiji, kakav je i zaključak rada u grupi. Da bi se uspostavio program procene zdravstvenih tehnologija u Srbiji, potrebna je povećana svest za koherentnom i efikasnom strukturom politike zdravstva – regulativa, naplata, itd. Na osnovu rezultata radionice, projekat će organizovati sledeću radionicu sa ciljem da se predstavi predloženi okvir za nacionalnu strategiju procene zdravstvenih tehnologija u Srbiji.

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

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

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



Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije
Projekat finansira Evropska unija

