

“Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije” zajednički je projekat Ministarstva zdravlja Republike Srbije i Evropske unije za čiju je realizaciju EU izdvojila 1,5 miliona evra iz Pretpristupnih fondova (IPA) namenjih Srbiji. Projekat je počeo sa radom 15. juna 2009. i trajaće do 14. aprila 2011. godine.

Više informacija o projektu možete da vidite na www.accreditationproject.rs

Srdačno, Tim projekta

Uvodna reč državnog sekretara Ministarstva zdravlja Republike Srbije

Kvalitet i bezbednost zdravstvene zaštite nalaze se u vrhu prioriteta evropskih i međunarodnih zdravstvenih sistema. U sve razvijenijim, zahtevnijim i složenijem sistemima zdravstvene zaštite već neko vreme je jasno da je i moguće i potrebno uraditi mnogo toga kako bi se obezbedili jedinstveni visoki standardi kvaliteta i bezbednosti zdravstvene zaštite, na koje imaju pravo svi korisnici zdravstvenih usluga. Međutim, kvalitet, bezbednost i efektivnost ne predstavljaju jedine relevantne teme. Globalna industrija i privreda odavno su prepoznali vezu između efektivnosti i efikasnosti, gde efikasnost predstavlja jednako važno pitanje i u zahtevnom okruženju zdravstvenih sistema. Princip “uradi to ispravno prvi put” je dugo bio centralna tema menadžmenta totalnog kvaliteta (TQM), koji od sredine prošlog veka dominira industrijskim i privrednim razvojem i koji je u skorašnje vreme integrisan i u principe zdravstvene zaštite i medicine bazirane na dokazima.

Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije osnovana je 2008. godine sa ciljem da bude vođa razvoja

u oblastima stalnog unapređenja kvaliteta i bezbednosti zdravstvene zaštite, i predstavlja mlađu dopunu odavno utemeljenom zdravstvenom sektoru Srbije. Njena uloga i svrha odražavaju posvećenost i napore države Srbije da održi korak sa najboljim evropskim praksama u osiguravanju kvaliteta i bezbednosti, kako u javnom, tako i u privatnom sektoru zdravstvene zaštite. Ključni sistemi upravljanja učinkom kao što su akreditacija i sertifikovanje, ujedno i glavne oblasti rada Agencije, sve su zastupljeniji elementi evropskih zdravstvenih sistema, i predstavljaju rigorozne sistem-



U ovom broju :

Uvodna reč državnog sekretara u Ministarstvu zdravlja Republike Srbije

Uvodna reč direktora Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije

Uvodna reč vođe projektnog tima

Održana završna konferencija projekta Akreditacije

Radionica „Kvalitet zdravstvene zaštite i akreditacija u zemljama jugoistočne Evrope“

Radionice posvećene evaluaciji rezultata ocenjivanja pilot ustanova

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



ske i sistematične napore da se osigura da svi građani, bez obzira da li žive negde u Evropi ili u Srbiji konkretno, mogu biti sigurni da im domovi zdravlja, bolnice, apoteke, laboratorije i ostale zdravstvene ustanove i njihovo osoblje nude i pružaju dijagnostiku i tretmane bazirane na dokazima, i to u skladu sa standardima najboljih praksi.

Projekat "Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije", finansiran od strane Evropske unije i vrednosti 1.5 miliona evra, koncipiran je tako da pomogne i podrži Agenciju u ranim fazama njenog razvoja. Projekat je sastavni deo programa podrške Evropske unije zdravstvu Republike Srbije. Kroz projektne aktivnosti, koje su detaljno opisane u ovoj brošuri, Agencija i njeni zaposleni su pri razvijanju svoje uloge i funkcija imali jaku podršku iskusnih eksperata iz cele Evrope i Severne Amerike, koji su u projekat uneli iskustvo i modele najbolje prakse sa cele međunarodne zdravstvene scene i pridružili se Agenciji i Ministarstvu zdravlja u proceni međunarodnih rezultata u kontekstu konkretnih potreba sistema zdravstvene zaštite u Srbiji. Projekat je takođe doneo i priznatu međunarodnu i evropsku ekspertizu i praktično iskustvo koje je pomoglo Agenciji pri kreiranju ključnih sistema i procesa za Srbiju. Ova iskustva i uvidi omogućili su Agenciji ne samo da uči iz dobre prakse, već i da pokuša da izbegne greške pri razvoju i primeni koje su se dešavale u državama koje se u procesu razvoja sistema nalaze ispred Srbije. Od projekta je dobijena specifična podrška u ključnim oblastima razvoja zakonskih regulativa i upravljanja, razvoja sistema akreditovanja, uspostavljanja standarda, razvoja indikatora, unapređenja strategije kvaliteta, razvoja strategije bezbednosti, izgradnje kapaciteta za procenu zdravstvenih tehnologija (PZT), razvoja kliničkih praksi i u mnogim drugim aspektima i aktivnostima. Podrška koja je dobijena od projektnog konzorcijuma, vođe projektnog tima i tima eksperata je veoma cenjena i visoko vrednovana; doprinela je da se u toku protekle dve godine postigne značajan napredak na putu ka želji i jasnoj nameri Srbije da u svoj sistem zdravstvene zaštite uključi i sistematsko nadgledanje i upravljanje kvalitetom i bezbednošću.

Ovim želim da, i u svoje ime i u ime Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije, izrazim najdublju zahvalnost za podršku koja nam je tokom prethodne dve godine pružena i koja se pokazala neprocenjivom za postavljanje jakih temelja za uspostavljanje sistema i procesa stalnog unapređenja kvaliteta i bezbednosti koji se mogu uporediti sa najboljim u Evropi. Agenciji je ostalo još mnogo posla na tom putu, ali temelji koji su uz podršku ovog projekta postavljeni biće od velike koristi građanima Srbije u narednim godinama.

Doc. dr Nevena Karanović
Državni sekretar Ministarstva zdravlja Republike Srbije

Uvodna reč direktora Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije

Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije je osnovana oktobra 2008. godine da obavlja stručne, regulatorne i razvojne poslove u postupku akreditacije zdravstvenih ustanova. Operativno je počela sa radom u julu 2009. godine, sa ciljem da svojom delatnošću preuzme propisana javna ovlašćenja koja obuhvataju utvrđivanje standarda za akreditaciju zdravstvenih ustanova, procenu kvaliteta pružene zdravstvene zaštite stanovništvu, rešavanje u upravnim stvarima o akreditaciji zdravstvenih ustanova, izdavanje javnih isprava o akreditaciji (sertifikat) i vođenje evidencije o izdatim sertifikatima.



Sredstva za osnivanje Agencije su obezbeđena iz budžeta Republike Srbije. U julu 2009. godine je počeo Projekat Ministarstva zdravlja „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije” finansiran sredstvima Evropske unije, koji je za dve godine trajanja kroz tehničku podršku obezbedio izgradnju kapaciteta Agencije za poslove akreditacije zdravstvenih ustanova. Tokom trajanja Projekta kontinuirano su edukovani zaposleni u Agenciji kao i spoljašnji ocenjivači.

Formiranje akreditacionog programa je dug i mukotrpan posao koji zahteva angažovanje velikih materijalnih i ljudskih resursa. Mogućnost angažovanja internacionalnih konsultanata iz celog sveta, koji su nas vodili i pomogli nam da prema internacionalnim standardima i principima formiramo kredibilan nacionalni program, je od neprocenjivog značaja za budućnost akreditacije zdravstvenih ustanova Srbije, kao i same Agencije.

Pristup koji smo imali u zajedničkom radu je bio zasnovan na ozbiljnim konsultacijama sa svim zainteresovanim stranama, gde se u velikoj meri uzimalo u obzir strateško definisanje kvaliteta zdravstvene



Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije
Projekat finansira Evropska unija



zaštite i bezbednosti pacijenta kroz predloge revizije Strategije za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenta. Kroz ovakav rad pokušali smo da definišemo pravo mesto Agencije na mapi institucija zdravstvenog sistema koje se bave unapređenjem i merenjem kvaliteta zdravstvene zaštite.

Jedna od aktivnosti Projekta je bilo obezbeđivanje uslova funkcionisanja Agencije kroz samofinansiranje koje je ostalo bez rezultata. Problem finansiranja Agencije je jedno od najznačajnijih pitanja kojima će Agencija nastaviti da se bavi u budućnosti.

Evrointegracije i značaj koji na tom putu imaju aktivnosti vezane za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednost pacijenta su integrisane u sam proces akreditacije. Nacionalni interes koji je Agencija prepoznala u oblasti bezbednosti pacijenta je izražen kroz posvećenost bavljenjem ovim pitanjima.

Davanjem predloga za redefinisane Strategije za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednost pacijenta vidljiva je posvećenost unapređenju kvaliteta pruženih zdravstvenih usluga kroz promociju, izradu i implementaciju Vodiča dobre kliničke prakse.

Rezultati Projekta su veliki i značajni za zdravstveni sistem Srbije i građane Srbije koji su korisnici tog sistema. Želim da se zahvalim g-đi Annette Kattrava i svim članovima projektnog tima na izuzetnoj saradnji i posvećenosti poslu. Zahvaljujem se na aktivnom učešću Ministarstvu zdravlja, Institutu za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut", RSK za stalno unapređenje kvaliteta i bezbednost pacijenta, Komorama zdravstvenih radnika, Komori zdravstvenih ustanova, RSK za izradu i implementaciju vodiča dobre kliničke prakse, Projektima Ministarstva zdravlja finansiranih kreditom Svetske banke, zdravstvenim ustanovama koje su nam pomogle da testiramo program akreditacije, a to su OB Užice, OB Zrenjanin, Bolnica BelMedic, DZ Kragujevac, DZ Leskovac, DZ Dr Ristić, Apoteka Subotica, Apoteka Farmanea i Laboratorija Biomedica, kao i svim pilot ustanovama iz ostalih Projekata koje su bile angažovane u testiranju pokazatelja kvaliteta koji će biti uključeni u proces akreditacije.

Nadam se da će rezultati Projekta biti iskorišćeni na najbolji moguć način i koristiti svim akterima u sistemu zdravstvene zaštite u daljem kreiranju i reformama zdravstvenog sistema.

*Direktor
Dr Snežana Manić*

Uvodna reč vođe projektnog tima

Evropska unija i njene institucije sve više prepoznaju i vrednuju dostupnost kvalitetne zdravstvene zaštite kao osnovno pravo svih građana. Građani očekuju da zdravstveni sistemi učine sve napore da osiguraju kvalitet i bezbednost zdravstvenih usluga koje pružaju.

2005. godine, Vlada Republike Srbije pokrenula je sopstveni program reformi, osmišljens ciljem da unapredi efikasnost i kvalitet, zauzda eskalaciju troškova i ojača finansijsku održivost sistema zdravstvene zaštite. Ključni element tih reformi bio je osnivanje Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (član 214. Zakona o zdravstvenoj zaštiti) u oktobru 2008. godine, kako bi se ustanovama zdravstvene zaštite pružila podrška u unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite "kroz primenu raličitih alata i pristupa kvalitetu i kroz širok opseg aktivnosti". Glavni zadatak Agencije bio je kreiranje i primena akreditacijskog programa 'najbolje prakse', kako bi se osigurao kvalitet i bezbednost zdravstvenih usluga koje se pružaju u ustanovama zdravstvene zaštite u Srbiji.



Projekat "Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije", finansiran od strane Evropske unije iz programa IPA 2007 (IPA - Instrument pretprištupne pomoći) i vrednosti 1.5 miliona evra, predstavlja deo podrške Evropske unije zdravstvu Republike Srbije. Glavni cilj projekta bio je da podrži Agenciju u ranim stadijumima njenog razvoja, u kreiranju i testiranju procesa akreditacije koji će omogućiti bezbedan, pravičan, održiv i učinkovit sistem zdravstvene zaštite u kom se pružaoci zdravstvenih usluga stimulišu da postižu stalno rastuće standarde efikasnosti, efektivnosti i kvaliteta. Ciljevi projekta su blisko povezani sa zdravstvenom politikom Srbije i zahtevima Evropskog partnerstva i Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju. Njihova svrha bila je da odgovore na potrebe ključnih korisnika: Agencije, ustanova zdravstvene zaštite, Ministarstva zdravlja, i širih ciljnih grupa kao što su Zavod za zdravstveno osiguranje, instituti za javno zdravlje, profesionalne asocijacije, pružaoci usluga



zdravstvene zaštite, i iznad svih ostalih – pacijenata.

Projekat je implementirao konzorcijum čiji je vođa EPOS Health Management, sa kompanijama NHS NICE, CHKS i HD-ECG kao članovima konzorcijuma. Trajao je 22 meseca (od juna 2009. do aprila 2011. godine). Tim konsultanata sastojao se od tri stalno angažovana i preko 30 povremeno angažovanih eksperata iz Kanade, Francuske, Grčke, Mađarske, Irske, Italije, Novog Zelanda, Republike Srpske, Srbije, Slovenije, Velike Britanije i Sjedinjenih Američkih Država.

Akreditacija (i srodni sistemi eksternog ocenjivanja usklađenosti sa određenim standardima) je u mnoge zemlje širom sveta uvedena kao deo sveobuhvatne strategije za stalno unapređenje ustanova, sistema i rezultata zdravstvene zaštite, a u korist korisnika, zakonodavaca, finansijera, menadžera i drugih učesnika sistema. Međutim, koliko će program akreditacije biti efektivan, održiv i dostupan zavisi isključivo od sistema zdravstvene zaštite u datoj državi, vrste odabranog programa, i toga kako se dati program implementira. Osnov za osnivanje nacionalne agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova je unapređenje kvaliteta usluga i rezultata zdravstvene zaštite. Cilj Agencije je da to postiže kroz uspostavljanje standarda, merenje učinka, pružanje konsultacija i edukacija kada i gde je to potrebno, i na kraju kroz dodeljivanje akreditacije onim organizacijama koje ispunjavaju zahtevane standarde.

Projekat je bio podrška Agenciji pri identifikovanju i uvođenju standarda kvaliteta i bezbednosti pacijenata u Srbiji, delu procesa akreditacije osmišljene kao plan za postizanje izvrsnosti u svakodnevnoj kliničkoj i upravljačkoj praksi. Uz podršku projekta, Agencija je počela da transformiše tradicionalne pristupe u napore ka stalnom unapređenju kvaliteta, koji podstiču ustanove zdravstvene zaštite da koriste akreditacijske standarde kao operativne alate za rutinsko procenjivanje i dokumentovanje svojih prednosti i identifikovanje i ispravljanje svojih slabosti, čineći samu akreditaciju logičnim sledom i nus proizvodom dobre upravljačke prakse.

U realnosti će poboljšanje sistema zdravstvene zaštite biti limitirano, i to ne kapacitetima Agencije da identifikuje usklađenost institucija sa standardima, već kapacitetima samih institucija, opština i Ministarstva zdravlja da razviju i integrišu efikasnije sisteme planiranja, operativnog upravljanja, upravljanja učinkom i pružanja usluga, a što bi trebalo da bude vidljivo u Nacionalnoj strategiji za stalno unapređenje kvaliteta i bezbednosti. Projektni tim se najlepše zahvaljuje direktoru Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije, dr Snežani Manić i njenom timu, sa kojima nam je sarad-

nja predstavljala veliko zadovoljstvo i privilegiju. Zahvaljujemo se takođe i Ministarstvu zdravlja, bivšem ministru prof. dr Tomici Milosavljeviću i državnom sekretaru i predsedniku upravnog odbora projekta doc. dr. Neveni Karanović; članovima upravnog odbora projekta: dr Snežani Manić - direktoru Agencije za Akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije, dr Maji Vučković-Krčmar - program menadžeru za zdravstvo i socijalna pitanja u Delegaciji Evropske unije u Republici Srbiji, prim. dr Tatjani Radosavljević - direktoru Lekarske komore Srbije, prim. dr Iliji Trpkoviću - predsedniku upravnog odbora Komore zdravstvenih ustanova Srbije, prim. dr Tanji Knežević - direktoru Instituta za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut", gospođi Svetlani Vukajlović, bivšem direktoru Republičkog zavoda za zdravstveno osiguranje, prof. Snežani Simić i dr Vesni Korać iz Komisije za kvalitet Ministarstva zdravlja, za sve pružene smernice i podršku. Zahvalnost takođe dugujemo i gospodinu Saši Rikanoviću, direktoru Projekta Ministarstva zdravlja i Svetske banke DILS/RZS-DF i njegovom timu za pomoć u postizanju integrisanog pristupa zajedničkim projekt-nim aktivnostima.

Ovaj projekat ne bi bio uspešan bez značajnog učešća velikog broja profesionalaca koji su uložili svoje vreme, znanje i ekspertizu u projektne aktivnosti. Posebno hvala projektnom timu koji je projekat implementirao veoma profesionalno i uz veliku posvećenost unapređenju sistema zdravstvene zaštite u Srbiji. Svima vama upućujem svoju duboku zahvalnost.

Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije, opremljenoj rezultatima ovog projekta i svojom nesumnjivo ogromnom energijom i entuzijazmom za dalji napredak, želimo svaki uspeh u pružanju podrške zdravstvenim ustanovama, a posledično i pacijentima, da kreiraju bezbedno okruženje za pružanje visokokvalitetnih usluga zdravstvene zaštite.

Annette Katrava

*Vođa projektnog tima / ekspert za akreditaciju
u zdravstvu*

Održana završna konferencija projekta Akreditacije

Završna konferencija zajedničkog projekta Ministarstva zdravlja Republike Srbije i Evropske unije „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ održana je 18. marta 2011. u Sava Centru u Beogradu.

Na konferenciji „Kvalitet zdravstvene zaštite i akreditacija u zemljama jugoistočne Evrope“ predstavljeni su rezultati projekta koji se realizovao u proteklih 22 meseca sa posebnim osvrtom na evaluaciju pilot testiranja



predloženog nacionalnog programa i procesa akreditacije. Uvodna izlaganja na konferenciji održali su doc. dr Nevena Karanović, državni sekretar Ministarstva zdravlja i Jolanda San Jose, šef I sektora operacija Delegacije Evropske unije u Srbiji.



Na konferenciji su govorile dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije i Anet Katrava, vođa projektnog tima, ekspert za akreditaciju u zdravstvu i predstavile zajednička dostignuća projekta i Agencije.



Međunarodni eksperti angažovani na projektu Brane Dobnikar, ekspert za zakonodavstvo u zdravstvu i Džordž Bolton, ekspert za sisteme i politiku u zdravstvu predstavili su načine kako da se obezbedi okruženje u kome će se osigurati održivost akreditacije u Srbiji. Evaluaciju rezultata pilot ustanova koje su bile uključene u projekat predstavio je Aleksandar Labus, viši stručni saradnik za unapređenje kvaliteta usluga Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije. O iskustvima pilot ustanova u testiranju predloženih nacionalnih standarda za akreditaciju govorila je dr Gordana Kozlovački, direktor Opšte bolnice „Đorđe Joanović“ iz Zrenjanina. Ova bolnica bila je pilot ustanova uključena u projekat. Skupu su prisustvovali predstavnici domova zdravlja, bolnica i drugih zdravstvenih institucija iz državnog i privatnog sektora iz Srbije.

Međunarodni gosti na konferenciji bili su eksperti iz oblasti akreditacije iz Slovenije (Biserka Simčič), Mađarske (Dr Akos Peter Majer), Republike Srpske (Dr Siniša Stević) i Italije (Dr Andrea Gardini). Oni su govorili o procesu akreditacije u svojim zemljama i predstavili perspektive kvaliteta zdravstvene zaštite i akreditacije u zemljama jugoistočne Evrope.

Glavni cilj ovog projekta bio je da podrži inicijalne aktivnosti pri razvoju Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS). Ciljevi akreditacije podrazumevaju unapređenje kvaliteta, bezbednost pacijenta, obezbeđivanje delotvornog i isplativog pružanja zdravstvenih usluga, stvaranje jednakih ili približnih uslova za pružanje zdravstvenih usluga u celom sistemu zdravstvene zaštite, uspostavljanje poverenja korisnika u sistem zdravstvene zaštite i unapređenje menadžmenta u zdravstvu.



Tokom trajanja projekta održano je 67 edukativnih obuka i konferencija za oko 3500 učesnika. Razvijen je moderan i sveobuhvatan pravni okvir za akreditaciju koji je obezbedio da pravna regulativa akreditacije u Srbiji bude u skladu sa pravnim regulativama Evropske unije. Agenciji je pružena podrška pri kreiranju strateškog plana i trogodišnjeg poslovnog plana, uključujući predloge za funkcionalni i strukturni razvoj.

U okviru aktivnosti projekta, predloženi nacionalni program akreditacije za bolnice i ustanove primarne zdravstvene zaštite je poboljšan kako bi bio u skladu sa ISQua principima, tako što su unapređeni akreditacijski standardi i razvijeni novi standardi za ustanove kliničke podrške – laboratorije, apoteke i radiologiju kroz radne grupe sa ključnim korisnicima.

U projektu je učestvovalo 9 pilot ustanova (5 državnih i 4 ustanove iz privatnog zdravstvenog sektora – Opšta bolnica Užice, Opšta bolnica Zrenjanin, Dom zdravlja Leskovac, Dom zdravlja Kragujevac, Apoteka Subotica, Opšta bolnica Bel Medic, Dom zdravlja Dr Ristić, Apoteka Farmanea, Biohemijska laboratorija Biomedica) koje

su prošle kroz proces ocenjivanja i samoocenjivanja. Preko 90 spoljnih ocenjivača obučeno je za tumačenje standarda, proces ocenjivanja, pregled dokumentacije, specifične ili specijalizovane oblasti (bezbednost, kontrola infekcija, itd.) i pisanje izveštaja. Program obuke eksternih ocenjivača zajednički je kreiran u saradnji Agencije, Medicinskog fakulteta u Beogradu/Škole javnog zdravlja i projekta.

Prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti Republike Srbije iz 2005. godine, akreditacija je dobrovoljna i finansira se kroz naknadu koju plaća ustanova koja se akredituje. U okviru projektnih aktivnosti, doneta je okvirna odluka da se uvede obavezno sertifikovanje ustanova zdravstvene zaštite, koje bi funkcionisalo paralelno sa akreditacijom, ali bi bilo fokusirano na ograničeniji opseg indikatora bezbednosti pacijenata.

AZUS je uz podršku projekta kreirala Strategiju za bezbednost pacijenata u koju je inkorporirano pet specifičnih oblasti bezbednosti pacijenata: higijena ruku, bezbedne hirurške prakse, bezbedna medicinska praksa, identifikacija pacijenta i smanjenje neželjenih

efekata. Bezbednost pacijenata je jedan od osnovnih ciljeva Nacionalne strategije za stalno unapređenje kvaliteta i bezbednosti pacijenata, usvojene 2009. godine.



Na kraju konferencije, Dr Snežana Manić i Anet Katra dodelile su sertifikate o učešću predstavnicima pilot zdravstvenih ustanova u razvijanju nacionalnih akreditacionih standarda tokom projektnih aktivnosti.



Radionica „Kvalitet zdravstvene zaštite i akreditacija u zemljama jugoistočne Evrope“

Radionica „Kvalitet zdravstvene zaštite i akreditacija u zemljama jugoistočne Evrope“ održana je u Beogradu 16. marta 2011. u organizaciji projekta „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ i projekta Ministarstva zdravlja Republike Srbije „Pružanje unapređenih usluga na lokalnom nivou“ – DILS koji se finansira iz kredita Svetske banke.



Radionica je organizovana sa ciljem da se analizira trenutna situacija u Srbiji u oblasti unapređenja kvaliteta i akreditacije, da se pruže povratne informacije u vezi sa ocenjivanjem pilot ustanova i informacije o iskustvu u regionu i budućim pravcima nacionalnog programa i procesa akreditacije u Srbiji.

Pozdravni govor na radionici održala je doc. dr Nevena Karanović, državni sekretar Ministarstva zdravlja. Gđa Anet Katrava, vođa projektnog tima/ekspert za akreditaciju u zdravstvu i Saša Rikanović, direktor Projekta DILS i Razvoj zdravstva Srbije – dodatno finansiranje (RZSDF) Ministarstva zdravlja istakli su značaj procesa akreditacije u Srbiji i pozdravili eksperte iz regiona koji će podeliti svoja iskustva u procesu akreditacije. Dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) predstavila je trenutnu situaciju u oblasti unapređenja kvaliteta i akreditacije u Srbiji. Dr Dragana Atanasijević, koordinator komponente za kvalitet na projektu DILS/RZSDF govorila je o aktivnostima na planu kvaliteta zdravstvene zaštite i akreditacije u Srbiji u okviru projekta Svetske banke. Evaluaciju rezultata ocenjivanja pilot ustanova koje su bile uključene u projekat “Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije” predstavio je Aleksandar Labus, viši stručni saradnik

za unapređenje kvaliteta usluga AZUS.

U projektu je učestvovalo 9 pilot ustanova (5 državnih i 4 ustanove iz privatnog zdravstvenog sektora – Opšta bolnica Užice, Opšta bolnica Zrenjanin, Dom zdravlja Leskovac, Dom zdravlja Kragujevac, Apoteka Subotica, Opšta bolnica Bel Medic, Dom zdravlja Dr Ristić, Apoteka Farmanea, Biohemijska laboratorija Biomedica) koje su prošle kroz proces ocenjivanja i samoocenjivanja.



Regionalni eksperti za kvalitet i akreditaciju iz susednih zemalja (Biserka Simčić, ocenjivač programa akreditacije EPOS, šef Odseka za bezbednost i kvalitet zdravstvene zaštite, Ministarstvo zdravlja Republike Slovenije, dr Akos Peter Majer, ocenjivač programa akreditacije EPOS, direktor projekta Instituta za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i inženjering bolnica, Mađarska, dr Siniša Stević, ocenjivač programa akreditacije EPOS, direktor Agencije za akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske, BiH, dr Andrea Gardini, ocenjivač programa akreditacije EPOS, medicinski direktor, Gradska i univerzitetska bolnica Ferara, članosnivač ISQua-e, predsedavajući, Italijansko društvo za kvalitet zdravstvene zaštite, Italija, dr Renato Mitermajer, direktor Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, Hrvatska i prof. dr Isuf Kalo, direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu, Albanija) predstavili su svoja iskustva o procesu akreditacije u svojim zemljama.

Učesnici radionice zaključili su da bi osnivanje Regionalne mreže za kvalitet i akreditaciju u jugoistočnoj Evropi bio dobar način da se razmenjuju iskustva i rezultati akreditacije u regionu. Takođe, ocenjeno je da će osnivanje ove Mreže unaprediti saradnju između zemalja u regionu i unaprediti akreditaciju u zemljama gde je ona još uvek u procesu, a uzimajući u obzir činjenicu da su mnoga pitanja u vezi sa akreditacijom zajednička za sve zemlje.

Radionice posvećene evaluaciji rezultata ocenjivanja pilot ustanova

Radionice posvećene evaluaciji rezultata ocenjivanja pilot ustanova u postupku akreditacije organizovao je projekat "Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije", 17. i 25. februara 2011. godine u prostorijama projekta u Beogradu.

Anet Katrava, ekspert za akreditaciju i vođa projekta pozdravila je članove timova koji su vršili spoljašnje ocenjivanje u devet pilot ustanova iz javnog i privatnog sektora. U ime projekta zahvalila im je na ulozenim naporima i uspešno obavljenom poslu. Ona je podsetila sve učesnike da rezultati i "akreditacione nagrade" predstavljaju deo testiranja akreditacionih standarda i samog procesa akreditacije. Pilot ustanove, kao i ostale zdravstvene ustanove moraće da se prijave Agenciji i prođu kroz "pravu" akreditaciju onda kada standardi budu odobreni od strane Vlade Srbije.



Miroslav Obrovački, koordinator programa edukacije – EPOS izneo je statističku analizu rezultata pilot testiranja i objasnio koncept samoocenjivanja i spoljašnjeg ocenjivanja i ukazao na njihovu povezanost u pogledu odstupanja i sličnosti između različitih zdravstvenih ustanova. Naveo je da su odstupanja između samoocenjivanja i spoljašnjeg ocenjivanja izraženija na primeru domova zdravlja. Takođe je naglasio da se baza podataka tokom postupka povećava i jača, što za rezultat ima celovit i sveukupan završni izveštaj koji će biti korišćen kao osnova za plan stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvene ustanove.

Aleksandar Labus, viši stručni saradnik za unapređenje kvaliteta usluga AZUS predstavio je rezultate analize ocena sadržanih u evaluacionim

listovima koje su popunili učesnici u postupku akreditacije i to članova timova za samoocenjivanje, odnosno spoljašnje ocenjivanje. Evaluacioni listovi sadrže ocene članova timova koji su se međusobno ocenjivali i dali ocenu za sopstveni rad.

Dr Snežana Manić, direktor AZUS-a upoznala je učesnike radionice sa činjenicom da su po prvi put u pilot projekat uključene i ustanove privatnog sektora, pri čemu su uvažavane razlike i specifičnosti između ovog i državnog sektora. Osim toga, podstakla je predstavnike zdravstvenih ustanova da u pisanoj formi dostave sve komentare i primedbe kako bi ih Agencija brižljivo razmotrila u funkciji budućeg poboljšanja celokupnog procesa akreditacije.



Džordž Bolton, ekspert za politike i sisteme u zdravstvu – EPOS naglasio je da je ovo tek početak procesa akreditacije u Srbiji i da će Agencija i ukupno znanje rasti i razvijati se zajedno sa rastom baze podataka što će za rezultat imati dalje razvijanje mehanizama implementacije. On je naglasio da je akreditacija samo deo šireg procesa promene zdravstvene kulture. Takođe je dodao da akreditacija treba da postane proces učenja kao integralni deo stalnog unapređenja kvaliteta.

Predstavnici pilot ustanova složili su se da im je akreditacija omogućila da se fokusiraju na ono što je dobro, odnosno nije dobro i na ono što zahteva poboljšanje i unapređenje u njihovim ustanovama. Izrazili su zahvalnost Agenciji i spoljašnjim ocenjivačima na pruženoj podršci i savetima. Opšti zaključak je da su rezultati vredni ulozenih napora i da utiču na povećanje njihove motivacije u cilju unapređenja kvaliteta rada i pored toga što su tokom postupka nailazili na određene teškoće i prepreke.

Učesnici su istakli da su uspešno sarađivali, kako unutar svojih timova, tako i sa predstavnicima zdravstvenih

ustanova i izrazili veliko zadovoljstvo zbog prilike koje su dobili. Takođe su razmenili svoja iskustva i istakli da će im ista biti od velike koristi u budućem, još uspešnijem radu.

Dr Manić istakla je da u Evropi postoji trend da se sve države obavežu da uvedu obavezan vid akreditacije, odnosno bar osnovnu sertifikaciju, kao i da će naši zakonski propisi koji regulišu ovu oblast biti izmenjeni, odnosno dopunjeni u skladu sa tim.

Ona je zahvalila spoljašnjim ocenjivačima na

uloženom naporu i podstignutom uspehu istakavši da je njihov rad bio najuspešniji deo pilot testiranja. Na kraju se još jednom osvrnula na specifičnosti privatnog sektora kao i to da su u obzir uzete razlike između ovog i javnog sektora. Istakla je da bi trebalo da se usagласи i zauzme zajednički stav o tome kako će se ocenjivači ubuduće ponašati u određenim situacijama.

Jedan od rezultata pilotiranja je unapređenje Vodiča za samoocenjivanje koji će biti mnogo detaljniji.



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

EPOS
Health Management

AKIS
National Institute for
Health and Clinical Excellence

CHKS

ACCREDITATION