

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

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

Srdačno, Tim projekta

Tokom septembra i oktobra projektne aktivnosti bile su usmerene na seminare kontinuirane medicinske edukacije za spoljne ocenjivače koje je pripremila Škola javnog zdravlja i Agencija za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS). Preko 100 učesnika prošlo je kroz 11 seminara. Projektni tim očekuje da će ovaj program kontinuirane edukacije pomoći zdravstvenim radnicima i saradnicima da se suoče sa izazovima stalnog unapređenja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite i akreditacije sa poboljšanim sposobnostima i kapacitetima kao i da će im pružiti znanja i veštine potrebne za upravljanje kvalitetom i bezbednošću u njihovim zdravstvenim ustanovama, u korist pacijenata i zajednica koje služe. Projekat će nastaviti sa svojim aktivnostima do aprila 2011, a produženje projekta biće iskorišćeno da se obezbedi podrška AZUS kako bi se uradila evaluacija rezultata testiranja predloženih nacionalnih akreditacionih standarda u pilot zdravstvenim ustanovama.



## U ovom broju :

Radionica o pokazateljima kvaliteta

ISQua konferencija i poseta NICE

Šesta nacionalna konferencija o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite

Program kontinuirane medicinske edukacije za ocenjivače

EHMA konferencija



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



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА

## Radionica o pokazateljima kvaliteta

Treća radionica o pokazateljima kvaliteta, koji su predloženi kao deo pilot testiranja u okviru akreditacijskog procesa ocenjivanja, organizovana je od strane projekta "Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije" koji finansira Evropska unija i održana u Hotelu M u Beogradu, 28. oktobra 2010. godine.

Džordž Bolton, ekspert za politike i sisteme u zdravstvu - EPOS, održao je uvodni govor i obavestio je predstavnike svih 37 zdravstvenih ustanova, koje su deo pilot projekta, da radionica predstavlja nastavak radionice održane u junu sa ciljem da se analiziraju povratne informacije o podacima vezanim za pokazatelje kvalitete koje su ustanove obuhvaćene pilot testiranjem prikupile tokom juna i jula, kao i da se ustanove ciljevi za svaki od pokazatelja.



Džejms Kols, ekspert za razvijanje pokazatelja – EPOS, dao je ukupan pregled rezultata pokazatelja kvaliteta koje su dostavili domovi zdravlja, bolnice i klinički centri. Nakon toga je tumačio grafikone sa podacima iz povratnih informacija o pokazateljima kvaliteta i ukazao na moguće probleme vezane za kvalitet samih podataka. Istakao je da postoji skala određenih odstupanja između ustanova i objasnio da može da ukaže na razlike u metodama vođenja evidencije ili razlika u praksi zdravstvenih ustanova. U nastavku je naglasio je da su ukupni statistički podaci uporedivi sa statističkim podacima objavljenim od strane drugih tela, kao što su Republički zavod za zdravstveno osiguranje ili Institut za javno zdravlje "Batut".

Miroslav Obrovački, koordinator programa edukacije – EPOS, prof. dr Snežana Simić, ekspert za programe kvaliteta u oblasti zdravstvene zaštite – EPOS i Aleksandar Labus, viši stručni saradnik za unapređenje kvaliteta usluga Agencije – AZUS, rukovodili su radom u grupi, koji je obuhvatio razmatranje i tumačenje povratnih informacija i analizu ciljeva pokazatelja.

Kols je primetio da je potrebno dodatno i jasnije definisanje pokazatelja kvaliteta, kako bi se izbegle eventualne

zabune zbog mogućih razlika u populaciji, organizacionoj strukturi i nivou opremljenosti zdravstvenih ustanova. On je istakao da postoje tri oblasti na koje se treba fokusirati, a to su proširenje obaveze prikupljanja podataka i na druge bolnice i domove zdravlja (kako bi se steklo šire znanje o pokazateljima širom Srbije i unapredili ciljevi), integrisanje pokazatelja kvaliteta u standarde za akreditaciju i pomoć zdravstvenim ustanovama u razumevanju načina za postizanje boljih ishoda putem unapređenja procesa lečenja i nege.



Opšti zaključak je da je radionica posvećena analizi povratnih informacija vezanim za prikupljene podatke o pokazateljima kvaliteta zdravstvenih ustanova, učesnika pilot testiranja, bila izuzetno korisna, jer su njihovi predstavnici imali mogućnost da uzajamno uporede podatke i razmene iskustva, dobiju povratne informacije koje se odnose na njihove podatke i postave brojna pitanja, što je i bio cilj ove radionice.



## Konferencija Međunarodne organizacije za kvalitet zdravstvene zaštite

26. konferencija Međunarodne organizacije za kvalitet zdravstvene zaštite (ISQua, [www.isqua.org](http://www.isqua.org)) održana je ove godine u Parizu od 10 – 13. oktobra. Glavna tema konferencije bila je „Rezultati kvaliteta: postizanje poboljšanja za pacijente“ – (Quality Outcomes: Achieving Patient Improvement). Preko hiljadu i sto delegata iz 67 zemalja sveta učestvovalo je na pariskoj konferenciji.





Uz podršku projekta „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ na konferenciji su učestvovalе i dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS) i dr Vesna Horozović, iz Instituta za javno zdravlje “Dr Milan Jovanović Batut” i član UO AZUS.

### Poseta Nacionalnom institutu za zdravlje i kliničku izuzetnost u Londonu

Uz podršku projekta „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ u poseti Nacionalnom institutu za zdravlje i kliničku izuzetnost - NICE iz Londona od 26 – 30. septembra 2010. boravili su dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (AZUS), doc. dr Nevena Karanović, državni sekretar Ministarstva zdravlja Srbije, dr Ivana Mišić, pomoćnik ministra zdravlja, Vladimir Arsenović, AZUS i Saša Rikanović, koordinator jedinice za poverene poslove DILS projekta. Cilj ove posete bila je razmena informacija o vodičima dobre kliničke prakse i proceni zdravstvenih tehnologija. Tokom dvodnevne posete NICE je detaljno predstavio svoj rad.



Trećeg dana delegacija je posetila i novo formirano regulatorno telo u oblasti pružanja farmaceutske zdravstvene zaštite na primarnom nivou (General Pharmaceutical Council).



Delegacija iz Srbije posetila je i jednu od najvećih bolnica u Velikoj Britaniji Guy's and St. Thomas' u Londonu.

### VI Nacionalna konferencija o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite

VI Nacionalna konferencija o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite je održana 29. septembra 2010. u hotelu Continental u Beogradu. Prof. dr Tomica Milosavljević, ministar zdravlja Srbije otvorio je konferenciju i obratio se skupu od 650 zdravstvenih profesionalaca.



Među govornicima je bio i Miroslav Obrovački, koordinator programa obuke na projektu “Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije”, koji je predstavio rezultate Projekta na temu pokazatelja kvaliteta kao deo procesa akreditacije. On je istakao da je tokom radionica posvećenih pokazateljima kvaliteta organizovanih od strane Projekta, koje su održane u periodu april – jun 2010. godine, postignut konsensus između kliničara i menadžera zdravstvenih ustanova, i da je u toku letnjih meseci 37 pilot ustanova učestvovalo u prikupljanju podataka.





Miroslav Obrovački je naglasio da je učešće kliničara i menadžera iz zdravstvenih ustanova koje su prikupljale podatke o pokazateljima, u predstojećoj radionici planiranoj za oktobar, od posebnog značaja za dalju diskusiju o ciljevima postavljenim u svrhu unapređenja procesa pružanja zdravstvenih usluga u Srbiji. Svi učesnici će razmotriti izveštaj u kome su postavljeni zahtevi u odnosu na pokazatelje kvaliteta i ciljeve ugrađene u sistem izveštavanja o unapređenju kvaliteta, kako na kratkoročnom, tako i na srednjoročnom i dugoročnom planu. Takođe je upoznao skup da će Projekat u decembru izdati dokument koji će predstaviti pregled razvojnog puta upotrebe pokazatelja posle 2010. godine.



Marija Mitić, viši stručni saradnik za akreditacione standarde u Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije, upoznala je učesnike skupa sa dosadašnjim radom Agencije, kao i planovima za budućnost. Posebno je istakla pitanje ponovne akreditacije ustanova u kojima je testiran proces akreditacije od 2006. – 2008. godine i najavila da će u junu 2011. godine biti poznati rezultati ocene kvaliteta zdravstvene zaštite pružene stanovništvu procenjene na osnovu usaglašenosti rada zdravstvenih ustanova sa standardima za akreditaciju.

## Program kontinuirane medicinske edukacije

Program kontinuirane medicinske edukacije (KME) koji je obuhvatao 11 modula i namenjen za 100 zdravstvenih radnika, započet je 30. avgusta 2010. u projektnoj kancelariji i trajao je do sredine oktobra. Program je sačinjen na Medicinskom fakultetu Univerziteta u Beogradu – Škola javnog zdravlja i u Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije uz podršku projekta "Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova u Srbiji".



Ovaj program realizovao se tokom šest nedelja, a među predavačima su nastupili brojni profesori i stručnjaci zdravstvene zaštite među kojima Džordž Bolton, prof. dr Vesna Bjegović-Mikanović, Anet Katrava, dr Snežana Manić, dr Ljiljana Marković-Denić, prof. dr Jelena Marinković, prof. dr Bojana Matejić, prof. dr Snežana Simić, prof. dr Sandra Šipetić-Grujičić i prof. dr Dejana Vuković.



Program je učesnicima pružio priliku da unaprede niz veština, analitičkih alata, pristupa i nadležnosti koje će im omogućiti da održe kontinuiran i jasan pristup

prema osnovnom osiguranju kvaliteta i bezbednosti u svakodnevnoj praksi i u sistemima institucija u kojima rade. Tokom kurseva profesionalci su dobili informacije o okviru i metodologiji koja će im pomoći u njihovim naporima da kontinuirano podižu standarde bezbednosti i kvaliteta tokom profesionalne karijere.



Jedan od glavnih ciljeva KME programa je da obezbedi zdravstvenim radnicima osnovna znanja o potrebi stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite i dimenzijama kvaliteta; o pristupima merenja kvaliteta kao i da im omogući da se upoznaju i da savladaju moderne principe i pristupe procesu akreditacije zdravstvenih ustanova. Taj proces, inače, sastoji se iz tri dela - samooceњivanje zdravstvene ustanove, spoljašnje ocenjivanje i dodela statusa akreditacije.

Učesnici su stekli osnovna znanja o menadžmentu kvalitetom u zdravstvenim ustanovama, uključujući i formulaciju i sprovođenje programa poboljšanja kvaliteta. Ove veštine poslužiće im kao priprema za procese akreditacije i sertifikacije koji će u Srbiju biti uskoro uvedeni.



Polaznici KME obuke dobili su osnovna znanja o pravima i obavezama pacijenata u sistemu zdravstvene zaštite, o načinima na koje su ova prava zakonski regu-

lisana, o pristupima upravljanju rizicima po zdravlje pacijenata, kao i metodologijama za istraživanje nivoa zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga.



Oni su, takođe, dobili unapređeno znanje o aspektima upravljanja ljudskim resursima u zdravstvenim ustanovama, o upravljanju informacijama, kontroli okruženja u bolnicama, kao i o unapređenom mestu upravljanja kvalitetom u opštem upravljanju i administraciji zdravstvene ustanove.

Projektni tim očekuje da će ovaj program kontinuirane edukacije pomoći zdravstvenim radnicima i saradnicima da se suoče sa izazovima stalnog unapređenja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite i akreditacije sa poboljšanim sposobnostima i kapacitetima kao i da će im pružiti znanja i veštine potrebne za upravljanje kvalitetom i bezbednošću u njihovim zdravstvenim ustanovama, u korist pacijenata i zajednica koje služe.

## Godišnja konferencija Evropske asocijacije menadžmenta u zdravstvu

Godišnja konferencija Evropske asocijacije menadžmenta u zdravstvu održana je u Lahti, u Finskoj od 30. juna do 2. jula 2010. godine.

Glavna tema konferencije bila je „Upravljanje radikalnim promenama u zdravstvu: kvalitet, efikasnost i pravednost“. Učestvovalo je oko 200 zdravstvenih profesionalaca koji su predstavili nove ideje, načine razmatranja i diskusije na ovu temu.

Uz podršku projekta „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ dr Snežana Manić, direktor Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije i doc. dr Nevena Karanović, državni sekretar Ministarstva zdravlja Republike Srbije prisustvovala su konferenciji i na radionici o kvalitetu predstavile prezentaciju „Izrada i unapređenje sistema za spoljašnje ocenjivanje u zdravstvu Srbije“, koja je plod

zajedničkog rada Agencije i projekta.

Autori prezentacije su Anet Katrava, vođa projekta i ekspert za akreditaciju u zdravstvu, dr Snežana Manić i doc. dr Nevena Karanović.



EHMA konferencija se održava svake godine, a sledeća će biti održana krajem juna 2011. u Portu, Portugalija.



## Aktivnosti u narednom periodu

(novembar, decembar i januar 2011):

- Održaće se radionica o proceni zdravstvenih tehnologija i vodičima dobre kliničke prakse
- Svečana dodela diploma za ocenjivače, učesnike KME seminara
- Završetak samoocenjivanja predloženih nacionalnih akreditacionih standarda u pilot zdravstvenim ustanovama
- Osnivanje timova ocenjivača i početak spoljašnjeg ocenjivanja u pilot ustanovama

**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

AGENCIJA ZA AKREDITACIJU ZDRAVSTVENIH USTANOVA SRBIJE

CHSE

AGENCIJA ZA AKREDITACIJU ZDRAVSTVENIH USTANOVA SRBIJE



Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije  
Projekat finansira Evropska unija

