

Kvalitet u zdravstvu

Mostar,2025

Akreditacija

- Pod pojmom **akreditacija** podrazumijevamo postupak kojim se ocjenjuje i potvrđuje da zdravstvena ustanova zadovoljava unaprijed definisane i objavljene standarde sigurnosti i kvaliteta u procesu pružanja zdravstvene zaštite, kao i sticanja akreditacijskog statusa kod Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ).
- Akreditacija je zakonski dobrovoljna za sve zdravstvene ustanove, obuhvata i certifikaciju i vrši se svake tri godine u skladu sa Zakonom o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu FBiH.

Proces ulaska u akreditaciju-korak 1

- Zdravstvena ustanova podnosi AKAZ-u zahtjev, u formi propisanoj od strane AKAZ-a, za pokretanje postupka akreditacije.
- U roku od najviše 30 dana nakon dostavljanja prijave AKAZ šalje odgovor zdravstvenoj ustanovi i određuje kontakt osobu ili klijent menadžera koja zdravstvenu ustanovu vodi kroz proces akreditacije.
- Uz popunu prijavne aplikacije (navedene dole) obaveza zdravstvene ustanove je i da dostavi:
- Odobrenje nadležnog kantonalnog ministarstva zdravstva o ispunjavanju uslova za rad;
- Statut, pravila ili neki drugi akt iste namjene kojim se dokazuje djelatnost pružanja zdravstvene zaštite;
- Pravilnik o radu i Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta ili drugi akt iste namjene koji objašnjava unutrašnju strukturu i organizaciju zdravstvene ustanove.

Korak 2

- Sljedeći korak u procesu akreditacije je sklapanje ugovora između AKAZ-a i zdravstvene ustanove u kojem se definiraju potrebe i obaveze obje strane uključujući i način plaćanja, itd.
- AKAZ provodi edukaciju i obuku osoblja zdravstvenih ustanova u svrhu ispunjavanja akreditacijskih standarda i facilitaciju u cilju pružanja pomoći prilikom uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta po važećem cjenovniku usluga AKAZ-a.

Korak 3

- Zdravstvena ustanova podnosi zahtjev za pokretanje postupka vanjske ocjene u svrhu akreditacije. Na osnovu dostavljene dokumentacije AKAZ donosi plan akreditacije, što podrazumijeva raspored i termin vanjske ocjene i sastav tima ovlaštenih ocjenjivača AKAZ-a.

Zdravstvena ustanova je dužna AKAZ-u dostaviti sljedeću dokumentaciju: Samoocjenu u odnosu na odgovarajuće standarde;

- Listu razvijenih planova, politika i procedura koji se primjenjuju u ustanovi;
- Izvještaje za indikatore izvedbe i kliničke revizije propisane standardima;
- Obrazac za oslobađanje od pojedinih standarda/kriterija.

Korak 4

- U roku od petnaest dana po završenom ocjenjivanju, vođa tima vanjskih ocjenjivača imenovan od strane AKAZ-a šalje izvještaj AKAZ-u o nalazima i rezultatima vanjske ocjene. Nakon pregleda zdravstvena ustanova popunjava evaluacijski upitnik vanjskog pregleda sa ocjenom ovlaštenih ocjenjivača i dostavlja Agenciji.

Izvještaj vanjskog ocjenjivača kao i kompletnu dokumentaciju primljenu od strane zdravstvene ustanove, AKAZ dostavlja Komisiji za akreditaciju zdravstvenih ustanova u roku od petnaest dana od dana zaprimanja. Provjeru ispunjenosti standarda kvaliteta provodi komisija AKAZ-a, imenovana u skladu sa Mjerilima za imenovanje komisije za akreditaciju zdravstvenih ustanova.

Korak 5 do akreditacije

- Na osnovu zapisnika sa sastanka Komisije za akreditacije o provedenom postupku akreditacije, Direktor AKAZ-a prosljeđuje sažetak sa prijedlogom odluke Upravnom odboru AKAZ-a koji donosi odluku i izdaje rješenje o akreditacije zdravstvene ustanove.
- Pored rješenja o akreditaciji zdravstvena ustanova od AKAZ-a dobija odgovarajuće naljepnice i CD sa logotipom za akreditaciju koja ustanova može koristiti na svojim memorandumima ili u promotivne svrhe za vrijeme trajanja akreditacije.

Certifikacija

- Pod pojmom **certifikacija** podrazumijevamo postupak kojim se ocjenjuje i potvrđuje da zdravstvena ustanova zadovoljava unaprijed definisane i objavljene optimalne standarde sigurnosti u procesu pružanja zdravstvene zaštite, kao i izdavanja certifikata od strane Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ).
- Certifikacijski standardi su optimalni standardi sigurnosti u skladu sa članom 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti i članom 12. Zakona o apotekarskoj djelatnosti kojima se obezbjeđuju sigurni sistemi rada i sigurno radno okruženje u zdravstvenim ustanovama.
- Certifikacija je obavezna za sve zdravstvene ustanove i vrši se svake dvije godine.

Zdravstvena ustanova podnosi AKAZ-u zahtjev, u formi propisanoj od strane AKAZ-a, za pokretanje postupka certifikacije.

- U roku od najviše 30 dana nakon dostavljanja prijave AKAZ šalje odgovor zdravstvenoj ustanovi i određuje kontakt osobu ili klijent menadžera koja zdravstvenu ustanovu vodi kroz proces certifikacije.

Početak procesa certifikacije

- Uz popunu prijavne aplikacije (navedene dole) obaveza ZU je i da dostavi:Odobrenje nadležnog kantonalnog ministarstva zdravstva o ispunjavanju uslova za rad.
- Statut, pravila ili neki drugi akt iste namjene kojim se dokazuje djelatnost pružanja zdravstvene zaštite.
- Pravilnik o radu i Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta ili drugi akt iste namjene koji objašnjava unutrašnju strukturu i organizaciju zdravstvene ustanove.

Korak 2 › Ugovor i plaćanje

- Sljedeći korak u procesu certifikacije je sklapanje ugovora između AKAZ-a i zdravstvene ustanove u kojem se definiraju potrebe i obaveze obje strane uključujući i način plaćanja, itd.
- AKAZ provodi edukaciju i obuku osoblja zdravstvenih ustanova u svrhu ispunjavanja certifikacijskih standarda i facilitaciju u cilju pružanja pomoći prilikom uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta po važećem cjenovniku usluga AKAZ-a.

Prijava za vanjsku ocjenu

- Zdravstvena ustanova podnosi zahtjev za pokretanje postupka vanjske ocjene u svrhu certifikacije. Na osnovu dostavljene dokumentacije AKAZ donosi plan certifikacije, što podrazumijeva raspored i termin vanjske ocjene i sastav tima ovlaštenih ocjenjivača AKAZ-a.

Zdravstvena ustanova je dužna AKAZ-u dostaviti sljedeću dokumentaciju: Samoocjenu u odnosu na odgovarajuće standarde;

- Lista razvijenih planova, politika i procedura koji se primjenjuju u ustanovi;
- Izvještaje za indikatore izvedbe i kliničke revizije propisane standardima;
- Obrazac za oslobađanje od pojedinih standarda/kriterija.

Komisija za certifikaciju

- U roku od petnaest dana po završenom ocjenjivanju, vođa tima vanjskih ocjenjivača imenovan od strane AKAZ-a šalje izvještaj AKAZ-u o nalazima i rezultatima vanjske ocjene.
- Nakon pregleda zdravstvena ustanova popunjava evaluacijski upitnik vanjskog pregleda sa ocjenom ovlaštenih ocjenjivača i dostavlja Agenciji.

Izvještaj vanjskog ocjenjivača kao i kompletnu dokumentaciju primljenu od strane zdravstvene ustanove, AKAZ dostavlja Komisiji za certifikaciju zdravstvenih ustanova u roku od petnaest dana od dana zaprimanja.

- Provjeru ispunjenosti sigurnosnih standarda provodi komisija AKAZ-a, imenovana u skladu sa Mjerilima za imenovanje komisije za certifikaciju zdravstvenih ustanova

Certifikat

- Na osnovu zapisnika sa sastanka Komisije za certifikacije o provedenom postupku certifikacije, Direktor AKAZ-a prosljeđuje sažetak sa prijedlogom odluke Upravnom odboru AKAZ-a koji donosi odluku i izdaje rješenje o certifikaciji zdravstvene ustanove.
- Pored rješenja o certifikaciji zdravstvena ustanova od AKAZ-a dobija odgovarajuće naljepnice i CD sa logotipom za certifikaciju koja ustanova može koristiti na svojim memorandumima ili u promotivne svrhe za vrijeme trajanja certifikacije.



AKAZ
akreditacija

za uspostavljen sistem
standarda kvaliteta

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

Valjanost:

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
2025	2026	2027	2028	2029	2030						



AKAZ
certifikacija

za uspostavljen sistem
standarda sigurnosti

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

Valjanost:

II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
2025	2026	2027	2028	2029						

Poziv na postupanje u skladu sa zakonskim propisima – uklanjanje oznaka o istekloj certifikaciji /akreditaciji

- Prema Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine FBiH", br. 59/2005, 52/2011 i 6/2017), zdravstvene ustanove su obavezne koristiti oznaku certifikacije /akreditacije samo u periodu važenja iste. Nakon isteka korištenje oznake je zabranjeno. Član 50. ovog Zakona propisuje novčane kazne za pravna lica koja koriste oznaku suprotno odredbama Zakona.
- Stoga, pozivamo sve zdravstvene ustanove koje koriste oznaku certifikacije / akreditacije čiji je rok istekao da hitno uklone istu sa svojih objekata i promotivnih materijala. Nastavak korištenja iste može dovesti do zakonskih sankcija.
- **Ova obavijest je uputstvo svim zdravstvenim ustanovama u Federaciji Bosne i Hercegovine kako bi se osigurala usklađenost s važećim zakonodavstvom.**