

СТАНДАРДИ ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА ПРИМАРНОГ НИВОА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

1. Физикална медицина и рехабилитација (ФМР)

Превенција

ФМР	Стандард	1.0	Процењује се здравствено стање становништва.
ФМР	Критеријум	1.1	Превенција се обавља у складу са Законом о здравственом осигурању („Сл. гласник РС“ бр.107/2005 и 109/2005- исправка).
ФМР	Критеријум	1.2	Превенција се обавља кроз два типа прегледа: <ul style="list-style-type: none">- систематски прегледи – садржај и тип је везан за популациону групу,- циљани прегледи.

Пријем пацијената

ФМР	Стандард	2.0	Утврђен је поступак пријема и тријаже пацијената.
ФМР	Критеријум	2.1	Постоје и поштују се протоколи и процедуре за пријем и тријажу пацијената. Пацијенти се примају са упутом за лекара специјалисту физикалне медицине и рехабилитације.
ФМР	Критеријум	2.2	Прегледи се заказују. Пацијенти којима преглед није заказан примају се након тријаже. <ul style="list-style-type: none">- Малолетна деца морају доћи у пратњи родитеља, односно старатеља.
ФМР	Критеријум	2.3	Обавља се тријажа пацијента на месту контакта, како би пацијент био збринут.
ФМР	Критеријум	2.4	Пацијенти су подељени у категорије према њиховим потребама, а они чије стање захтева хитно лечење и рехабилитацију имају предност.
ФМР	Критеријум	2.5	Тријажу у оквиру тима обавља медицинска сестра, односно техничар тима за лечење.
ФМР	Критеријум	2.6	Пацијенту, односно породици пацијента пружају се информације о раду организационе јединице.

Процена здравственог стања пацијента и план лечења и рехабилитације

ФМР	Стандард	3.0	Обавља се процена здравственог стања пацијента и припрема план лечења и рехабилитације.
ФМР	Критеријум	3.1	Потребе пацијента у смислу примене мера превенције, куративе, рехабилитације и палијативног збрињавања реализују се према приоритету, а на основу здравственог стања пацијента у тренутку доласка у здравствену установу.
ФМР	Критеријум	3.2	Утврђује се и у здравственом картону, односно специјалистичком извештају евидентира потреба за упућивањем на дијагностичке тестове (лабораторијске, радиолошке, неурофизиолошке, психолошке и друге).
ФМР	Критеријум	3.3	Утврђује се и евидентира у здравственом картону, односно специјалистичком извештају потреба за упућивањем у друге организационе јединице у здравственој установи или друге здравствене установе.
ФМР	Критеријум	3.4	Обавља се лечење и рехабилитација након прегледа, по отпусту из друге здравствене установе.
ФМР	Критеријум	3.5	План лечења и рехабилитације се јасно евидентира у здравственом картону односно специјалистичком извештају пацијента.
ФМР	Критеријум	3.6	План лечења и рехабилитације се разматра са пацијентом, односно породицом пацијента. У здравственом картону, и специјалистичком извештају се евидентира да је ово разматрање обављено.

Спровођење лечења и рехабилитације

ФМР	Стандард	4.0	Лечење и рехабилитација се спроводи у складу са планом лечења и рехабилитације.
ФМР	Критеријум	4.1	Здравствени радници се одређују као лица одговорна за лечење и рехабилитацију пацијента. <ul style="list-style-type: none">- Лица одговорна за спровођење лечења и рехабилитације су евидентирана у здравственом картону пацијента.- Свака промена лица одговорног за лечење и рехабилитацију се евидентира у здравствени картон пацијента.- Запослени су упознати с тим које лице је

одговорно за лечење и рехабилитацију пацијента.

ФМР	Критеријум	4.2	Лечење и рехабилитацију спроводе: <ul style="list-style-type: none">- специјалисти физикалне медицине и рехабилитације са одговарајућим лиценцама,- физиотерапеути , радни терапеути и медицинске сестре са одговарајућим лиценцама.- По потреби у мултидисциплинарни тим за лечење и рехабилитацију се укључују дефектолог, социјални радник, психолог, логопед, протетичар и ортотичар
ФМР	Критеријум	4.3	План лечења и рехабилитације је познат свим здравственим радницима и сарадницима који учествују у лечењу и рехабилитацији пацијента.
ФМР	Критеријум	4.4	Лечење и рехабилитација се спроводи према алгоритмима, протоколима, водичима добре клиничке праксе и клиничким путевима.
ФМР	Критеријум	4.5	Основне делатности организационе јединице подржавају мисију, визију и вредности здравствене установе. <ul style="list-style-type: none">- Постоје докази да организациона јединица поштује мисију, визију и вредности здравствене установе при планирању и пружању услуга.- Приликом пружања услуга запослени у организационој јединици поштују мисију, визију и вредности здравствене установе.
ФМР	Критеријум	4.6	Сви запослени су упознати са правилима опште усвојеног Етичког кодекса понашања и пружања здравствених услуга.
ФМР	Критеријум	4.7	Сви запослени се понашају у складу са опште усвојеним Етичким кодексом понашања и пружања здравствених услуга.
ФМР	Критеријум	4.8	Поштују се права пацијента на: <ul style="list-style-type: none">- достојанство и поштовање- доступност здравствене заштите- информације- обавештење- слободан избор- приватност и поверљивост информација- самоодлучивање и пристанак- увид умедицинску документацију- тајност података- права пацијента над којим се врши медицински оглед- приговор- накнаду штете- сигурност и безбедност.

ФМР	Критеријум	4.9	Информације у вези са спроведеним лечењем и рехабилитацијом пацијента евидентирају се у здравственом картону, односно специјалистичком извештају пацијента.
ФМР	Критеријум	4.10	Постоји евиденција свих лекова и санитетског материјала и осталог потрошног материјала које организациона јединица наручи и потроши.
ФМР	Критеријум	4.11	* Постоји систем за спречавање настанка грешака приликом руковања лековима: <ul style="list-style-type: none"> • Адекватно складиштење и издавање лекова. • Безбедно руковање наркотицима. • Адекватна припрема и руковање интравенозним растворима. • Правилно руковање инфузионим пумпама.
ФМР	Критеријум	4.12	* Постоји систем за спречавање настанка грешака приликом руковања физикалном апаратурном техником: <ul style="list-style-type: none"> • Поштују се правила адекватног стационарања физикалне апаратурне технике • Безбедно руковање физикалном апаратурном техником
ФМР	Критеријум	4.13	* Нежељени догађаји се евидентирају, пријављују и оцењују.

Ревизија плана лечења и рехабилитације и прилагођавање циљева лечења и рехабилитације

ФМР	Стандард	5.0	Анализира се план лечења и рехабилитације.
ФМР	Критеријум	5.1	План лечења и рехабилитације се редовно анализира.
ФМР	Критеријум	5.2	Промене циља лечења и рехабилитације се евидентирају у здравственом картону, односно специјалистичком извештају.
ФМР	Критеријум	5.3	Промене у плану лечења и рехабилитације се евидентирају у здравственом картону, односно специјалистичком извештају.
ФМР	Критеријум	5.4	Здравствени радници и сарадници који су део тима који спроводи лечење и рехабилитацију пацијента обавештавају се о променама у плану лечења и рехабилитације.
ФМР	Критеријум	5.5	Промене плана лечења и рехабилитације разматрају се са пацијентом, односно породицом пацијента.

Завршетак посете лекару специјалисти физикалне медицине и рехабилитације и припрема за упућивање у друге здравствене установе

ФМР	Стандард	6.0	Постоји поступак за: <ul style="list-style-type: none">- завршетак посете лекару специјалисти физикалне медицине и рехабилитације- упућивање у другу здравствену установу.
ФМР	Критеријум	6.1	У здравствени картон, односно специјалистички извештај пацијента уноси се резиме лечења и рехабилитације који обухвата: <ul style="list-style-type: none">- разлог за посету,- значајне налазе,- све обављене процедуре,- дијагнозу,- медикаментну терапију и друге видове лечења,- мишљење са препоруком за даље лечење и контролу по потреби.
ФМР	Критеријум	6.2	Обавештење о упућивању или пријему пацијента у другу здравствену установу се на одговарајући начин и благовремено преноси изабраном лекару.
ФМР	Критеријум	6.3	Пацијент и породица пацијента обавештавају се унапред о упућивању пацијента у другу здравствену установу и саопштава им се које су мере предузете у смислу задовољавања потреба пацијента за лечењем и рехабилитацијом.
ФМР	Критеријум	6.4	Кад је упућивање неопходно, процењује се потреба пацијента за транспортом и исти се обавља.
ФМР	Критеријум	6.5	Здравствена установа предузима кораке како би се обезбедио пријем благовремених и одговарајућих информација о отпустима из друге здравствене установе.
ФМР	Критеријум	6.6	Поновни прегледи након отпуста из друге здравствене установе обављају се у складу са потребама пацијента.

Просторије и опрема

ФМР	Стандард	7.0	На располагању су одговарајуће просторије и опрема
ФМР	Критеријум	7.1	Прилаз здравственој установи и организационој јединици је приступачан. <ul style="list-style-type: none">- Постоји улаз за особе са инвалидитетом.

			- Локација здравствене установе и улази у организационе јединице обележени су одговарајућим ознакама.
ФМР	Критеријум	7.2	Води се списак опреме, заједно са распоредом одржавања за сваки део опреме.
ФМР	Критеријум	7.3	Бележи се сва опрема коју треба баждарити и прецизира се распоред баждарења.
ФМР	Критеријум	7.4	Уколико у оквиру организационе јединице постоји соба за интервенције, мора поседовати стандардну опрему.
ФМР	Критеријум	7.5	Постоје одговарајуће просторије за прегледе, лечење и рехабилитацију.
ФМР	Критеријум	7.6	Чекаонице се налазе на одговарајућим местима и функционалне су.

Квалитет рада и безбедност пацијента

ФМР	Стандард	8.0	Прате се квалитет рада и безбедност пацијента
ФМР	Критеријум	8.1	Сви запослени у организационој јединици су упознати са стратешким планом здравствене установе, а план унапређења квалитета рада и безбедности пацијента је утврђен на основу стратешког плана.
ФМР	Критеријум	8.2	Организациона јединица има свој план за унапређење квалитета рада и безбедности пацијента.
ФМР	Критеријум	8.3	Планом за унапређење квалитета рада и безбедности пацијента одређују се области које би требало побољшати, мере које би требало предузети, као и резултати и праћење истих.
ФМР	Критеријум	8.4	Запослени су упознати са активностима у вези са унапређењем квалитета рада и безбедности пацијента.
ФМР	Критеријум	8.5	Показатељи квалитета рада и безбедности пацијента су утврђени и прате се у оквиру активности на унапређењу квалитета. <ul style="list-style-type: none"> - Одређени су подаци који се прикупљају за сваки од показатеља, као и методи који ће се користити приликом прикупљања тих података.

ФМР	Критеријум	8.6	Сви запослени на одговарајући начин учествују у активностима на унапређењу квалитета рада и безбедности пацијента. <ul style="list-style-type: none"> - При одабиру запослених који ће учествовати у посебним активностима на плану унапређења квалитета, разматрају се природа активности на плану квалитета и безбедности, као и радно оптерећење запослених. - • Све активности које се односе на квалитет рада и безбедност пацијента, укључујући и управљање ризиком су јасно одређене.
ФМР	Критеријум	8.7	* Постоји јасно дефинисана и примењена политика и процедуре за спречавање инфекција повезаних са здравственим интервенцијама и заразних болести.
ФМР	Критеријум	8.8	* Постоји и примењује се стратегија за хигијену руку.

СТАНДАРДИ ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА СЕКУНДАРНОГ И ТЕРЦИЈАЛНОГ НИВОА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Лечење пацијената у области физикалне медицине и рехабилитације (ФМР)

Пријем

ФМР	Стандард	1.0	Постоји утврђен поступак за пријем пацијента
ФМР	Критеријум	1.1	Пацијенти се примају на стационарно или амбулантно лечење након тријаже обављене после прегледа лекара специјалисте физикалне медицине и рехабилитације. Тријажа се обавља приликом првог контакта, како би пацијент био упућен у одговарајућу организациону јединицу у здравственој установи.
ФМР	Критеријум	1.2	Пацијенти су подељени у категорије према њиховим потребама, а они чије стање захтева тренутно лечење и рехабилитацију имају предност.
ФМР	Критеријум	1.3	Постоје и примењују се писани протоколи и процедуре за пријем пацијената.
ФМР	Критеријум	1.4	Пацијенту, односно породици пацијента се по обављеном пријему пружају информације о тренутном здравственом стању пацијента.

Процена здравственог стања пацијента и припрема плана лечења и рехабилитације

ФМР	Стандард	2.0	Процена здравственог стања пацијента је обављена и припремљен је мултидисциплинарни план лечења.
ФМР	Критеријум	2.1	Здравствено стање пацијента процењује специјалиста физикалне медицине и рехабилитације и утврђује мултидисциплинарни план лечења. На основу здравственог стања пацијента, приликом пријема, утврђује се приоритет његових потреба за применом мера превенције, лечења, рехабилитације или палијативног збрињавања.
ФМР	Критеријум	2.2	Обављене су одговарајуће дијагностичке процедуре (лабораторијске, радиолошке, неурофизиолошке, психолошке и друге) и резултати истих су евидентирани у историји болести пацијента. Узимају се у разматрање резултати претходно обављених дијагностичких процедура.
ФМР	Критеријум	2.3	Утврђује се и евидентира потреба за другим специјалистичким услугама.
ФМР	Критеријум	2.4	Предлаже се план лечења и рехабилитације са очекиваним циљевима (исходима).
ФМР	Критеријум	2.5	План лечења и рехабилитације се јасно евидентира у историји болести пацијента.
ФМР	Критеријум	2.6	План лечења и рехабилитације се образлаже пацијенту, односно породици пацијента.

Спровођење лечења и рехабилитације

ФМР	Стандард	3.0	Лечење и рехабилитација се спроводе у складу са планом лечења и рехабилитације
ФМР	Критеријум	3.1	Са планом лечења и рехабилитације упознати су сви здравствени радници и сарадници укључени у поступак лечења и рехабилитације пацијента.
ФМР	Критеријум	3.2	Запослени имају одговарајуће квалификације и лиценце. <ul style="list-style-type: none">- Квалификације се процењују приликом запошљавања и редовно проверавају.- Квалификације се одређују у сарадњи с коморама здравствених радника.- Квалификације се одређују за тип лечења који

- треба обавити, за сваку категорију запослених који учествују у тиму за пружање здравствене заштите.
- ФМР Критеријум 3.3 За лечење и рехабилитацију пацијента задужена су лица одговарајуће квалификације:
- Имена лица задужених за лечење и рехабилитацију евидентирају се у историји болести пацијента.
 - Током лечења и рехабилитације може доћи до промене лица одговорног за лечење и рехабилитацију, што се евидентира.
 - Запослено особље упознато је с тим која лица су задужена за лечење и рехабилитацију пацијента.
- ФМР Критеријум 3.4 Лечење и рехабилитација се спроводе према претходно утврђеним смерницама (алгоритам), протоколима, водичима добре клиничке праксе, или клиничким путевима.
- ФМР Критеријум 3.5 Основне делатности организационе јединице подржавају мисију, визију и вредности здравствене установе.
- Постоје докази да организациона јединица поштује мисију, визију и вредности здравствене установе при планирању и пружању услуга.
 - Приликом пружања услуга запослени поштују мисију, визију и вредности здравствене установе.
- ФМР Критеријум 3.6 Информације у вези са спроведеним лечењем и рехабилитацијом евидентирају се у историји болести пацијента.
- Надлежни лекар специјалиста физикалне медицине и рехабилитације задужен је за правилно вођење медицинске документације.
 - Потпис надлежног лекара специјалисте физикалне медицине и рехабилитације обавезно се налази у историји болести пацијента.
- ФМР Критеријум 3.7 * Постоји систем за спречавање настанка грешака приликом руковања лековима:
- Адекватно складиштење и издавање лекова.
 - Безбедно руковање наркотицима.
 - Адекватна припрема и руковање интравенозним растворима.
 - Правилно руковање инфузионим пумпама.

- ФМР Критеријум 3.8 * Постоји систем за спречавање настанка грешака приликом руковања физикалном апаратурном техником:
- Поштују се правила адекватног стационарања физикалне апаратурне технике
 - Безбедно руковање физикалном апаратурном техником
- ФМР Критеријум 3.9 * О нежељеним догађајима води се евиденција, испитују се узроци њиховог настанка и о истима се извештава.

План лечења и рехабилитације

- ФМР Стандард 4.0 План лечења и рехабилитације се разматра**
- ФМР Критеријум 4.1 План лечења и рехабилитације се редовно разматра.
- ФМР Критеријум 4.2 У случају измена утврђених циљева лечења и рехабилитације, исте се евидентирају.
- ФМР Критеријум 4.3 Измене плана лечења и рехабилитације се евидентирају у историји болести пацијента.
- ФМР Критеријум 4.4 О изменама плана лечења и рехабилитације разговара се са пацијентом, односно породицом пацијента.

Отпуст или трансфер пацијента на друга одељења

- ФМР Стандард 5.0 Постоји утврђени поступак за:**
- отпуст пацијента
 - трансфер пацијента на друга одељења или друге здравствене установе.
- ФМР Критеријум 5.1 Поступак укључује план за отпуст или трансфер пацијента на друга одељења или здравствене установе и у тренутку пријема, када је то могуће.
- Пацијент се упућује у најближу одговарајућу здравствену установу када здравствено стање то дозвољава, а према плану мреже здравствених установа.
- ФМР Критеријум 5.2 Поступак се односи и на друге организационе јединице и предвиђа пружање даљих медицинских услуга за којима би постојала потреба по отпуштању или трансферу пацијента на друга одељења или другу здравствену установу.

ФМР	Критеријум	5.3	Процењује се спремност пацијента за отпуштање или трансфер на друго одељење или здравствену установу и о томе води евиденција.
ФМР	Критеријум	5.4	Пацијент, односно породица пацијента се унапред обавештавају о отпусту или трансферу на друга одељења или другу здравствену установу, као и о свим датим препорукама у смислу потреба пацијента по његовом отпуштању или трансферу на друга одељења или здравствену установу.
ФМР	Критеријум	5.5	Досије пацијента приликом отпуста или трансфера на друга одељења или здравствену установу садржи податке о: <ul style="list-style-type: none"> - разлогу пријема, - налазима, - дијагнози, - спроведеним процедурама, - лековима и другим третманима, - отпусној листи, - здравственом стању пацијента приликом отпуста, - лековима за даљу употребу са упутством за њихово коришћење, - показатељима о томе да ли су циљеви лечења и рехабилитације и жељени резултати постигнути или не, - препоруке за даљи третман и контролу.

Просторије и опрема

ФМР	Стандард	6.0	На располагању су одговарајуће просторије и опрема
ФМР	Критеријум	6.1	Прилаз здравственој установи и организационим јединицама је приступачан. <ul style="list-style-type: none"> - Постоји улаз и приступ свим терапијама за особе са инвалидитетом. - Локација здравствене установе и улази у организационе јединице обележени су одговарајућим ознакама.
ФМР	Критеријум	6.2	Здравствена установа располаже одговарајућим просторијама за обављање делатности из области физикалне медицине и рехабилитације.
ФМР	Критеријум	6.3	Води се евиденција целокупне опреме, заједно са распоредом одржавања за сваки њен део.
ФМР	Критеријум	6.4	Евидентира се сва опрема коју треба баждарити и прецизира распоред баждарења.

Квалитет рада и безбедност пацијента

ФМР	Стандард	7.0	Прате се квалитет рада и безбедност пацијента
ФМР	Критеријум	7.1	Сви запослени у организационој јединици су упознати са стратешким планом здравствене установе, а план унапређења квалитета рада и безбедности пацијента је утврђен на основу стратешког плана.
ФМР	Критеријум	7.2	Организациона јединица има свој план унапређења квалитета рада и безбедности пацијента.
ФМР	Критеријум	7.3	Планом унапређења квалитета рада и безбедности пацијента се утврђују области које би требало унапредити, активности које би требало предузети, као и резултати и поступак праћења истих.
ФМР	Критеријум	7.4	Запослени су упознати са активностима у вези са унапређењем квалитета рада и безбедности пацијента.
ФМР	Критеријум	7.5	У оквиру активности на унапређењу квалитета рада и безбедности пацијента, утврђују се и прате показатељи квалитета рада и безбедности пацијента. <ul style="list-style-type: none">- Утврђени су подаци које треба прикупљати за сваки од показатеља, као и методи који се користе за прикупљање ових података.
ФМР	Критеријум	7.6	Запослени на одговарајући начин учествују у активностима на унапређењу квалитета рада и безбедности пацијента. <ul style="list-style-type: none">- При одабиру запослених, разматра се природа активности на плану квалитета рада и безбедности пацијента, као и оптерећеност на радном месту.- Све активности које се односе на квалитет и безбедност пацијента, укључујући и управљање ризиком су јасно одређене.
ФМР	Критеријум	7.7	* Постоје јасно дефинисана и примењена политика и процедуре за спречавање инфекција повезаних са здравственим интервенцијама и заразних болести.
ФМР	Критеријум	7.8	* Постоји и примењује се стратегија за хигијену руку.

Поштују се права пацијента

ФМР	Стандард	8.0	Здравствене и друге услуге запослени у здравственој установи пружају поштујући права пацијената
ФМР	Критеријум	8.1	Поштују се права пацијента на: <ul style="list-style-type: none">- достојанство и поштовање- доступност здравствене заштите- информације- обавештење- слободан избор- приватност и поверљивост информација- самоодлучивање и пристанак- увид умедицинску документацију- тајност података- права пацијента над којим се врши медицински оглед- приговор- накнаду штете- сигурност и безбедност.
ФМР	Критеријум	8.2	Постоји поступак за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијента, на правилан начин и благовремено.
ФМР	Критеријум	8.3	Пацијент је укључен у поступак лечења и рехабилитације, пружања неге и осталих услуга: <ul style="list-style-type: none">- поштовање опредељења и избора пацијента,- информисање пацијента о могућностима лечења и рехабилитације, пружања неге и осталих услуга,- добијање сагласности од стране пацијента, у писаној форми.
ФМР	Критеријум	8.4	Поступци лечења и рехабилитације, пружања неге и осталих услуга спроводе се у складу са поштовањем верских и културолошких опредељења пацијента.