



Република Србија



Leading the transformation of
healthcare quality and safety globally



АГЕНЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА СРБИЈЕ

Др Суботића 5
11000 Београд

Тел. 011 7151 722 office@azus.gov.rs
Факс 011 7151 724 www.azus.gov.rs

ГОДИШЊИ ПРОГРАМ РАДА

Агенције за акредитацију
здравствених установа Србије
за 2019. годину

децембар 2018. године

ГОДИШЊИ ПРОГРАМ РАДА
Агенције за акредитацију здравствених установа Србије
за 2019. годину

Програм рада Агенције за акредитацију здравствених установа Србије (у даљем тексту: Агенција) за 2019. годину сачињен је у складу са Законом о здравственој заштити („Сл. гласник РС“ бр. 107/05, 72/09-др. закон, 88/10, 99/10, 57/11, 119/12, 45/13-др. Закон, 93/14, 96/15 и 106/15), Стратегијом за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијента („Сл. гласник РС“ број 15/2009), Стратегијом јавног здравља у Републици Србији од 2018. до 2026. године („Сл. гласник РС“ број 61/2018) и Статутом који дефинише делатности Агенције.

Акредитација, у смислу Закона о здравственој заштити, јесте поступак оцењивања квалитета рада здравствене установе, на основу примене оптималног нивоа утврђених стандарда рада здравствене установе у одређеној области здравствене заштите, односно гране медицине, стоматологије, односно фармацеутске здравствене делатности.

Као јавна овлашћења Агенцији су Законом о здравственој заштити поверени следећи послови државне управе:

- 1. утврђивање стандарда за акредитацију здравствених установа;*
- 2. процена квалитета пружене здравствене заштите становништву;*
- 3. решавање у управним стварима о акредитацији здравствених установа;*
- 4. издавање односно одузимање јавних исправа о акредитацији (сертификат) и вођење евиденције о издатим сертификатима.*

Закључком Владе 05 Број:02-9/2012 од 12. јануара 2012. године у оквиру Агенције за акредитацију здравствених установа Србије успостављен је Регионални здравствени развојни центар за акредитацију и континуирано унапређење здравствене заштите у Здравственој мрежи југоисточне Европе.

Статутом Агенције предвиђено је да Агенција у оквиру стручних и развојних послова:

- 1. врши периодичну анализу и ради на унапређењу акредитационих стандарда;*
- 2. води листу акредитационих оцењивача;*
- 3. припрема и спроводи програме едукације акредитационих спољашњих оцењивача и координатора за акредитацију;*
- 4. даје савете и пружа стручну помоћ здравственим установама у процесу акредитације;*
- 5. даје савете и пружа стручну помоћ потребну за унапређење квалитета рада здравствених установа;*
- 6. обезбеђује и спроводи едукацију здравствених радника у циљу обезбеђења и*

унапређења квалитета здравствене заштите;

7. врши промоцију акредитације и издаје промотивни материјал (брошуре, књиге, публикације, приручнике и друго);

8. обавља и друге послове, у складу са законом и Одлуком о оснивању.

Стратегија за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијента, која тежи достизању највишег нивоа квалитета рада и безбедности пацијената у Републици Србији, предвиђа стварање услова који промовишу културу сталног унапређења квалитета здравствене заштите и безбедност пацијената у здравственим установама, са специфичним циљевима:

- *Унапређење система добровољне акредитације здравствених установа*
- *Управљање ризицима по здравље корисника-пацијената и запослених у здравственим установама*
- *Праћење, унапређење и промовисање показатеља квалитета и учинка рада здравствених установа*
- *Унапређење менаџмента листама чекања.*

У оквиру специфичној циља Стратегије јавног здравља Републике Србије - *унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената*, наводи се спровођење поступка акредитације свих здравствених установа.

Циљеви акредитације подразумевају унапређење квалитета, безбедност пацијента, обезбеђивање делотворног и исплативог пружања здравствених услуга, стварање једнаких или приближних услова за пружање здравствених услуга у целом систему здравствене заштите, успостављање поверења корисника у систем здравствене заштите и унапређење менаџмента у здравству.

Стално унапређење квалитета захтева увођење културе квалитета која ће подједнако укључити све интересне групе - кориснике, пружаоце здравствених услуга, финансијере и доносиоце одлука на свим нивоима и с обзиром на то од Агенције се очекује да сарађује и координише свој рад са следећим кључним институцијама у систему здравствене заштите у земљи: Републичким Фондом за здравствено осигурање, Коморама здравствених радника, Коморама здравствених установа, Институтом за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ са мрежом института и завода за јавно здравље, Српским лекарским друштвом, Медицинским факултетом Универзитета у Београду и медицинским, стоматолошким и фармацеутским факултетима у Србији, институцијама које се баве унапређењем квалитета здравствене заштите у региону Југоисточне Европе у оквиру здравствене мреже Југоисточне Европе (SEE HN) и са Европском мрежом акредитационих тела (EAN).

У области акредитације здравствених установа највећи део активности Агенције у 2019. години биће усмерен на увођење нових здравствених установа у поступак

акредитације, затим спровођење поступка акредитације у установама које су већ добиле сертификат о акредитацији, а чији период истиче у 2019. години, затим спровођење редовних годишњих посета у 92 здравствене установе, спољашњих оцењивања у 52 здравствене установе и завршетак пилотирања нових акредитацијских стандарда за нуклеарну медицину у 4 здравствене установе.

Велики део активности ће бити усмерен и на даљу едукацију у области акредитације и сталног унапређења квалитета и безбедности пацијента, као и даљу израду нових акредитацијских стандарда и то у области менталног здравља и хитне медицинске помоћи.

Планирана је и ревизија постојећих стандарда у складу са ISQua методологијом, али и корективно усклађивање са свим променама које су се десиле у периоду од усвајања стандарда за сва три нивоа здравствене заштите. Посебан акценат биће стављен на измену методолошких упутстава у примени стандарда с обзиром на најављене промене Закона о здравственој заштити који предвиђа да у процес акредитације може да се пријави не само здравствене установе, већ и приватна пракса која обавља делатности прописане законом.

Планирано је омогућавање континуиране медицинске едукације кроз израду web платформе Агенције где би здравствени радници ажурно били информисани и едуковани из свих области које су директно и/или индиректно везане за акредитацију. С тим у вези, постоји интенција да се почне радити на изради програма КМЕ, као и на детаљима процеса гратификације програма акредитације како би здравствени радници добијали одговарајуће бодове за похађање курсева и семинара из области акредитације и унапређења квалитета здравствене заштите.

Планиран је наставак сарадње са УНИЦЕФ-ом који је разменом писама о сарадњи започео у 2017. години и односи се на област промовисања и едукације из области акредитацијских стандарда за породилишта и неонатологију. Сарадња подразумева наставак реализације едукативних програма из ове области за запослене у здравственим установама, као и промовисање ове стручне области у земљи и иностранству преко семинара и конференција са акцентом на међурегионалној сарадњи. У оквиру овог планирано је и проширење сарадње са УНИЦЕФ-ом која би се односила на област раног развоја и раста деце.

У оквиру рада Агенције у Здравственој мрежи Југоисточне Европе планиран је наставак сарадње кроз:

- подстицање механизма за техничку сарадњу, укључујући и финансијску сарадњу;
- ојачавање веза са партнерима Здравствене мреже Југоисточне Европе, као што су Европска Комисија, Регионални Развојни Центар (RCC), Светска Здравствена Организација (WHO) и остали;
- начине за успешну и одрживу имплементацију активности из Кишињевске Повеље и потенцијалне користи држава;
- развијање будућих планова и спровођење планираних активности за рад Регионалних здравствених развојних центара до 2020.године.

У 2019. години планирана је реализација 1 или 2 радионице у којој би спољашњи оцењивачи који су на званичној Листи спољашњих оцењивача Агенције били додатно едуковани из области које су у надлежности Агенције, а односе се на све директне и индиректне категорије које су везане за квалитетну реализацију спољашњих оцењивања, редовних посета и едукација за самооцењивање у здравственим установама.

Финансијска средства за реализацију Програма у области акредитације Агенција ће обезбедити из сопствених средстава у складу са Финансијским планом Агенције за 2019. годину, као и из средстава УНИЦЕФ-а за сарадњу у специфичним областима које се односе на промоцију и едукацију у областима које се односе на породилишта, неонатологију и рани развој и раст детета.

Реализација свих активности је усклађена са:

1. Законом о здравственој заштити
2. Законом о здравственом осигурању
3. Националном стратегијом за унапређење квалитета и безбедности пацијента
4. Стратегијом јавног здравља у Републици Србији 2018-2026. године
5. Законом о јавним агенцијама
6. Правилником о акредитацији здравствених установа
7. Стандардима за акредитацију здравствених установа
8. Документима Здравствене мреже Југоисточне Европе: Дубровачка повеља (2001), Скопска повеља (2005), Меморандум о разумевању (2008), Бањалучка повеља (2011), Кишињевска Повеља (2017) и документима којима се уређује начин рада Регионалних развојних центара
9. Закључком Владе 05 Број:02-9/2012 од 12. јануара 2012. године којим је у оквиру Агенције за акредитацију здравствених установа Србије успостављен Регионални здравствени развојни центар за акредитацију и континуирано унапређење здравствене заштите у Здравственој мрежи југоисточне Европе.

Овим Програмом рада предвиђене активности Агенције у 2019. години (са кратким описом, циљевима, начином реализације, односно координације и планираним роковима) груписане су у следећим областима рада:

- 1. Унапређивање постојећих људских ресурса и јачање капацитета Агенције**
- 2. Унапређење сарадње са релевантним установама здравственог система у земљи**

3. Наставак рада на формирању нових и ревизији постојећих акредитационих стандарда
4. Планирано спровођење поступка акредитације у новим здравственим установама и наставак започете акредитације
5. Праћење квалитета пружене здравствене заштите у здравственим установама којима је Агенција издала сертификат о акредитацији здравствене установе
6. Едукација у области акредитације и сталног унапређења квалитета и безбедности пацијента
7. Рад на развоју тржишта Агенције
8. Сарадња са међународним организацијама у области квалитета и безбедности пацијента
9. Сарадња у оквиру Здравствене мреже Југоисточне Европе
10. Регионална сарадња.

Табела 1: Унапређење постојећих људских ресурса и јачање капацитета Агенције

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
1.	Јачање капацитета Агенције	- Унапређевање постојећих људских ресурса - Континуирана обука спољашњих оцењивача Агенције - Јачање улоге Управног одбора у руковођењу Агенцијом у складу са међународном добром праксом, како би се испунили стандарди Међународне асоцијације за квалитет у области здравствене заштите (ИСКВА) - Обезбеђивање адекватних услова за реализацију активности и рад запослених и спољашњих оцењивача Агенције - Акредитација стандарда код Међународне асоцијације за квалитет у области здравствене заштите (ИСКВА)	- Едукација запослених у Агенцији и присуствовање и учествовање на конгресима и семинарима у земљи и иностранству - Израда и спровођење програма за континуирану едукацију спољашњих оцењивача - Едукација чланова Управног одбора о активном учешћу у раду Агенције - Набавка потребне опреме и услуга - Припреме и почетак поступка самооцењивања у поступку акредитације стандарда од стране Међународне асоцијације за квалитет у области здравствене заштите (ИСКВА)	- Агенција - Агенција - Агенција - Управни одбор - Агенција - Агенција	- континуирано - континуирано - континуирано - континуирано - континуирано - континуирано

	▪ Развој софтвера за спровођење поступка акредитације	▪ Даљи развој софтвера и обука за његову употребу	▪ Агенција	▪ континуирано
	▪ Web апликација на серверу, тестирање нових модула и употреба у поступку самооцењивања и спољашњег оцењивања	▪ Континуирано ажурирање базе података о акредитацији (подаци о установама, људским ресурсима, сетовима стандарда и критеријума, самооцењивању и спољашњем оцењивању, препорукама за унапређење квалитета и др.)	▪ Агенција	▪ континуирано
	▪ Израда web платформе размену искустава акредитованих здравствених установа, као и тестирање израђене платформе	▪ Одржавање обука у здравствених установама везаним за коришћење web платформе	▪ Агенција	▪ континуирано

Табела 2: Унапређење сарадње са релевантним установама здравственог система

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
2.	Континуирано унапређење сарадње са релевантним установама здравственог система у земљи	• Сарадња Агенције са Министарством здравља • Успостављање сарадње са Републичким фондом за здравствено осигурање (РФЗО) • Наставак и унапређење сарадње са Коморама здравствених радника • Наставак и унапређење	• Периодично извештавање Министарства здравља о издатим сертификатима о акредитацији, анализи резултата акредитације, реализацији Годишњег и Стратешког плана Агенције • Добијање релевантних информација и подршке од стране Министарства здравља • Извештавање РФЗО-а о програму акредитације, установама које су добиле акредитацијски статус • Преговорање са РФЗО-ом о могућностима финансијске стимулације акредитације у законском оквиру • Обавештавање о значају акредитације за унапређење квалитета и о свим новинама на пољу квалитета • Обавештавање о значају	• Агенција и Министарство здравља - Министарство здравља - Агенција и РФЗО - РФЗО - Агенција и Коморе	• континуирано • континуирано • континуирано • континуирано • континуирано

	са Комором здравствених установа	квалитета и о свим новинама на пољу квалитета	Агенција и Комора	континуирано
	Наставак и унапређење сарадње са Институтом за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ и мрежом Института и Завода за јавно здравље	- Обавештавање о резултатима спроведених акредитација - Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију	Агенција	континуирано
	Успостављање сарадње са стручним удружењима	Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију	Агенција и Институт за јавно здравље „Батут“ и мрежа Института и Завода за јавно здравље	континуирано
	Развијање даље сарадње са медицинским факултетима и Школом јавног здравља, стоматолошким и фармацеутским факултетима у Србији	Израда заједничких програма едукације у области акредитације	Агенција и удружења	континуирано
	Успостављање сарадње са Асоцијацијом приватних здравствених установа и приватних пракси Србије	Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију	Агенција Школа јавног здравља Медицински, стоматолошки и фармацеутски факултети у Србији	континуирано
			Агенција и Асоцијација	континуирано

Табела 3: Наставак рада на формирању нових и ревизији постојећих акредитационих стандарда

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
3.	Наставак рада на формирању нових и ревизији постојећих акредитационих стандарда	- Израда стандарда за акредитацију здравствених установа и њихово пилотирање у области: - менталног здравља - хитне медицинске помоћи.	израда и доношење финалног нацрта сета стандарда у области менталног здравља и хитне медицинске помоћи од стране Специјалних радних група (СРГ)	- Агенција – - СРГ за израду стандарда за акредитацију у области менталног здравља; СРГ за израду стандарда за акредитацију у области хитне медицинске помоћи	децембар 2019.
		Ревизија постојећих акредитационих стандарда примарног и секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите, односно лабораторијске дијагностике, фармацеутске здравствене делатности и радиолошке дијагностике према последњој верзији ИСКВА принципа	Пилотирање стандарда у референтним установама	- Агенција - Здравствене установе	децембар 2019.
			формирање радних група за ревизију постојећих стандарда примарног и секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите, лабораторијске дијагностике, фармацеутске здравствене делатности и радиолошке дијагностике	- Агенција - СРГ	децембар 2019.

Табела 4: Спровођење поступка акредитације у новим здравственим установама и наставак започете акредитације

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
4.	Спровођење поступка акредитације у здравственим установама са којима је потписан уговор о акредитацији	▪ Акредитација здравствених установа	▪ Наставак подршке здравственим установама у поступку самооцењивања ▪ Спољашње оцењивање ▪ Израда завршног извештаја о акредитацији здравствене установе	▪ Агенција ▪ Агенција - спољашњи оцењивачи ▪ Агенција	▪ први квартал 2019. ▪ први и други квартал 2019. ▪ други и трећи квартал 2019.
	Укључивање у поступак акредитације здравствених установа	▪ Акредитација здравствених установа	▪ Издавање сертификата о акредитацији установама за које је утврђено да испуњавају утврђене стандарде ▪ Потписивање уговора о акредитацији	▪ Агенција ▪ Агенција	- континуирано у току 2019. - континуирано
	Укључивање здравствених установа које поново подносе захтев за стицање акредитације	▪ Акредитација здравствених установа	▪ Спровођење поступка акредитације ▪ Потписивање уговора о акредитацији ▪ Спровођење поступка акредитације	▪ Агенција ▪ Агенција ▪ Агенција	▪ 2019. година ▪ континуирано ▪ континуирано

	Спровођење поступка акредитације у лабораторијама које обављају дијагностику ретких болести	▪ Акредитација лабораторија у оквиру Центара за ретке болести	▪ Спровођење поступка акредитације	▪ Агенција	▪ континуирано
--	---	---	------------------------------------	------------	----------------

Табела 5: Праћење квалитета пружене здравствене заштите у здравственим установама којима је Агенција издала сертификат о акредитацији здравствене установе

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
5.	Редовне годишње посете здравственим установама које су стекле акредитацију	- Утврђивање начина на који здравствена установа одржава утврђени ниво квалитета на основу кога је стекла акредитацију - Праћење реализације планова за унапређење квалитета	- Редовне годишње посете здравственим установама које су стекле акредитацију у претходном периоду - Израда и достављање извештаја установама након редовне посете	- Агенција- спољашњи оцењивачи - Агенција	- јануар - децембар 2019. - континуирано

Табела 6: Едукација у области акредитације и сталног унапређења квалитета и безбедности пацијента

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
6.	Континуирана едукација у области акредитације и сталног унапређења квалитета и безбедности пацијента	- Едукација тимова за самооцењивање (у здравственим установама у којима је започета едукација у 2018. и које се укључе у поступак акредитације у 2019. години) - Едукација здравствених радника из области квалитета и безбедности пацијента у заинтересованим здравственим установама (бр. обука зависи од интересовања)	- Израда и спровођење програма за едукацију тимова за самооцењивање - Израда и спровођење програма за едукацију здравствених радника из области квалитета и безбедности пацијента	- Агенција - Агенција	- континуирано - континуирано

Табела 7: Рад на развоју тржишта Агенције

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
7.	Развој тржишта Агенције	- Информисање стручне јавности о активностима Агенције - Информисање шире јавности о активностима Агенције	- Организовање информативних састанака за здравствене установе - Организовање конференције о резултатима имплементације програма акредитације у периоду	- Агенција, Коморе здравствених радника, Комора здравствених установа, СЛД - Агенција	- континуирано - континуирано

			од оснивања до краја 2019. године	▪ Медијска промоција акредитације ▪ Објављивање информација о раду Агенције на интернет презентацији Агенције	▪ Агенција ▪ Агенција	▪ континуирано ▪ континуирано
--	--	--	-----------------------------------	--	--	--

Табела 8: Сарадња са међународним организацијама у области квалитета и безбедности пацијената

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
8.	Сарадња са међународним организацијама	▪ Успостављање сарадње Агенције са Канцеларијом СЗО у Србији ▪ Унапређење рада Агенције у сарадњи са UNICEF-ом	▪ Организовање информативних састанака и радионица ▪ Организовање информативних састанака, семинара, конференција и радионица	▪ Агенција, СЗО ▪ Агенција, UNICEF	▪ континуирано ▪ континуирано

Табела 9: Сарадња у оквиру Здравствене мреже југоисточне Европе

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
9.	Сарадња са члановима Здравствене мреже Југоисточне Европе	Активно учешће у раду здравствене мреже	- Организовање састанака члановима мреже - Израда годишњих извештаја о раду - Организација радионица	- Агенција, Здравствена мрежа - Агенција - Агенција	- континуирано - континуирано - континуирано

Табела 10: Регионална сарадња

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
10.	Сарадња са установама из региона које се баве акредитацијом	Јачање утицаја Агенције	Организовање састанака и радионица са организацијама које се баве акредитацијом	Агенција, организације из региона које се баве акредитацијом	континуирано

ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА

Број: 433-0-07/2018

Београд, 6. децембар 2018. године