



Република Србија



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 2021. годину**

децембар 2020. године

ГОДИШЊИ ПРОГРАМ РАДА
Агенције за акредитацију здравствених установа Србије
за 2021. годину

Програм рада Агенције за акредитацију здравствених установа Србије (у даљем тексту: Агенција) за 2021. годину сачињен је у складу са Законом о здравственој заштити („Сл. гласник РС“ бр. 25/19), 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, односно приватне праксе, на основу примене оптималног нивоа утврђених стандарда рада здравствене установе у одређеној области здравствене заштите, односно гране медицине, денталне медицине, односно фармацеутске здравствене делатности.

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

1. *утврђивање стандарда за акредитацију здравствених установа, односно приватне праксе;*
2. *процена квалитета здравствене заштите коју пружа здравствена установа, односно приватна пракса;*
3. *решавање у управним стварима о акредитацији здравствених установа односно приватне праксе;*
4. *издавање односно одузимање јавне исправе о акредитацији (у даљем тексту: решење о акредитацији);*
5. *вођење евиденције о издатим и одузетим решењима о акредитацији.*

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: Министарством здравља, 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).

Обим реализације Годишњег Програма рада Агенције за 2021. годину у великој мери ће зависити од развоја актуелне епидемиолошке ситуације у Републици Србији, а у складу са тим и од усклађивања начина и услова рада здравствених установа у којима би Агенција требало да спроводи поверене послове.

У области акредитације здравствених установа највећи део активности Агенције у 2021. години биће усмерен на увођење нових здравствених установа у поступак акредитације, затим спровођење поступка акредитације у установама које су већ добиле решење о акредитацији, а чији период истиче у 2021. години и спровођење редовних годишњих посета у 119 здравствених установа. Планирано је укупно спољашњих оцењивања у 15 здравствених установа.

Велики део активности ће бити усмерен и на едукацију здравствених установа, али и спољашњих оцењивача у области акредитације и сталног унапређења квалитета и безбедности пацијента, као и даљу израду нових акредитацијских стандарда и то у области менталног здравља и приватне праксе.

Планирана је и ревизија постојећих стандарда у области лабораторијске дијагностике и фармацеутске здравствене заштите, у складу са ISQua методологијом. Посебан акценат биће стављен на измену методолошких упутстава у примени стандарда с обзиром да нови Закон о здравственој заштити предвиђа да у процес акредитације може да се пријави не само здравствена установа, већ и приватна пракса и друга правна лица која су регистрована да обављају здравствену делатност прописану законом. У случају повољних околности Агенција ће предузети активности на изради нових сетова акредитацијских стандарда.

Планирана је сарадња са Републичким фондом за здравствено осигурање у вези израде неопходних подзаконских прописа за увођење критеријума акредитације приликом уговарања РФЗО-а са здравственим установама, као и претходни пилот пројекат финансирања поступака акредитације за одређени број здравствених установа на секундарном нивоу здравствене заштите.

Планирано је омогућавање континуиране медицинске едукације кроз израду web платформе Агенције где би здравствени радници ажурано 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 детаљним процесима 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 механизама 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;
- организовање Округлог стола на тему „Добровољна наспрам обавезне акредитације“ у циљу ојачавања капацитета Регионалних развојних центара у оквиру Здравствене мреже Југоисточне Европе.

У 2021. години планирана је реализација једне или две 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 самооценјивање у здравственим установама. Везано за едукацију, уколико то услови рада дозволе, планирано је спровођење конкурса за пријем нових спољашњих оцењивача из циљаних области специјалности рада и то за око 30 до 40 нови оцењивача.

Финансијска средства за реализацију Програма у области акредитације Агенција ће обезбедити из сопствених средстава у складу са Финансијским планом Агенције за 2021. 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. Такође, Агенција планира да током 2021. године спроведе поступке аплицирања за добијање донација за спровођење активности из делокруга рада Агенције у циљу обезбеђивања додатних финансијских средстава за рад, а у овом тренутку нису познати исходи у контексту намене, сврхе и укупног износа донација.

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, других правних лица и приватне праксе

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.
Програмом рада предвиђене активности Агенције у 2021. години (са кратким описом, циљевима, начином реализације, односно кординације 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 решење 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 ресурса и јачање капацитета Агенције

РЕДНИ БРОЈ	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
1.	Јачање капацитета Агенције	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Унапређивање постојећих њудских ресурса ▪ Континуирана обука спољашњих оцењивача Агенције и едукација нових оцењивача 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 и нових оцењивача 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Континуирано ▪ Континуирано

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Развој софтвера за спровођење поступка акредитације ▪ Даљи развој софтвера и обука за његову употребу ▪ Континуирано ажурирање базе података о акредитацији (подаци о установама, људским ресурсима, сетовима стандарда и критеријума, самооценјивању и спољашњем оцењивању, препорукама за унапређење квалитета и др.) ▪ Одржавање обука у здравствених установама везаним за коришћење <i>web</i> платформе ▪ Израда <i>web</i> платформе за размену искустава акредитованих здравствених установа, као и тестирање израђене платформе 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција ▪ Агенција ▪ Агенција ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ КОНТИНУИРАНО ▪ КОНТИНУИРАНО ▪ КОНТИНУИРАНО ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> • Сарадња Агенције са Министарством здравља 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Периодично извештавање Министарства здравља о издатим решењима о акредитацији, анализи резултата акредитације, реализацији Годишњег и Стратешког плана Агенције ▪ Добијање релевантних информација и подршке од стране Министарства здравља ▪ Учествовање у изради Плана оптимизације мреже установа здравствене заштите РС ▪ Сарадња са Републичким фондом за здравствено осигурање (РФЗО) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција и Министарство здравља ▪ Континуирано ▪ Континуирано ▪ Агенција и РФЗО ▪ Континуирано 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Континуирано

	<ul style="list-style-type: none"> • Унапређење сарадње са Комором здравствених установа 	<ul style="list-style-type: none"> • Обавештавање о резултатима спроведених акредитација • Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију 	<ul style="list-style-type: none"> • Агенција и Комора 	<ul style="list-style-type: none"> • континуирано
	<ul style="list-style-type: none"> • Унапређење сарадње са Институтом за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ и мрежом Института и Завода за јавно здравље 	<ul style="list-style-type: none"> • Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију • Израда заједничких програма едукације у области акредитације здравље 	<ul style="list-style-type: none"> • Агенција и Институт за јавно здравље „Батут“ и мрежа Института и Завода за јавно здравље 	<ul style="list-style-type: none"> • континуирано • континуирано
	<ul style="list-style-type: none"> • Успостављање сарадње са стручним удружењима 	<ul style="list-style-type: none"> • Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију 	<ul style="list-style-type: none"> • Агенција и удружења 	<ul style="list-style-type: none"> • континуирано
	<ul style="list-style-type: none"> • Развијање даље сарадње са медицинским факултетима и школом јавног здравља, стоматолошким и фармацеутским факултетима у Србији • Наставак и унапређење сарадње са Асоцијацијом приватних здравствених установа и приватних пракси Србије 	<ul style="list-style-type: none"> • Сарадња и размена информација везаних за квалитет и акредитацију 	<ul style="list-style-type: none"> • Агенција и Школа јавног здравља • Медицински, стоматолошки и фармацеутски факултети у Србији • Агенција и Асоцијација 	<ul style="list-style-type: none"> • континуирано • континуирано • 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Израда стандарда за акредитацију здравствених установа и њихово пилотирање у области: <ul style="list-style-type: none"> - менталног здравља - приватне праксе. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Израда и доношење финалног нацрта сега стандарда у области менталног здравља и приватне праксе Специјалних радних група (СРГ) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција – СРГ за израду стандарда за акредитацију у области менталног здравља; СРГ за израду стандарда за акредитацију у области приватне праксе 	▪ Децембар 2021.

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Акредитација здравствених установа и приватних пракси 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Наставак подршке здравственим установама у поступку самооценавања ▪ Спољашње оцењивање ▪ Израда завршног извештаја о акредитацији здравствене установе ▪ Издавање решења о акредитацији установама за које је утврђено да испуњавају утврђене стандарде ▪ Акредитација здравствених установа и приватних пракси 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција ▪ Агенција - спољашњи оцењивачи ▪ Агенција ▪ Агенција ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ први квартал 2021. ▪ први и други квартал 2021. ▪ други и трећи квартал 2021. ▪ континуирано у току 2021. ▪ 2021. година

Справођење поступка акредитације у лабораторијама које обављају дијагностику ретких болести	<ul style="list-style-type: none"> •Акредитација лабораторија у оквиру Центара за ретке болести 	<ul style="list-style-type: none"> • Спровођење поступка акредитације 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ континуирано
---	--	--	--	--

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

РЕДНИ БРОЈ	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
5.	Редовне годишње посете здравственным установама одржавају се у склопу акредитације на основу кога је стекла акредитацију	<ul style="list-style-type: none"> • Утврђивање начина на који здравствена установа одржава утврђени ниво квалитета на основу кога је стекла акредитацију ▪ Праћење реализације планова за унапређење квалитета 	<ul style="list-style-type: none"> • Редовне годишње посете здравственим установама које су стекле акредитацију у претходном периоду ▪ Израда и достављање извештаја установама након редовне посете 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција-спољашњи оцењивачи ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ јануар - децембар 2021. ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Едукација тимова за самооцењивање (у здравственим установама у којима је започета едукација у 2020. години и које се укључује у поступак акредитације у 2021. години) ▪ Едукација здравствених радника из области квалитета и безбедности пацијента у заинтересованим здравственим установама (бр. обука зависи од интересовања) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Израда и спровођење програма за едукацију тимова за самооцењивање ▪ Израда и спровођење програма за едукацију здравствених радника из области квалитета и безбедности пацијента 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Континуирано ▪ Континуирано

Табела 7: Рад на развоју тржишта Агенције

редни број	АКТИВНОСТИ	ЦИЉЕВИ	НАЧИН РЕАЛИЗАЦИЈЕ	НОСИОЦИ	ПЛАНИРАНИ РОКОВИ
7.	Развој тржишта Агенције	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Информисање стручне јавности о активностима Агенције ▪ Информисање шире јавности о активностима Агенције 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организовање информативних састанака за здравствене установе здравствених радника, Комора здравствених установа, СЛД ▪ Медијска промоција акредитације ▪ Објављивање информација о раду Агенције на сајту Агенције 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција, Коморе здравствених радника, Комора здравствених установа, СЛД ▪ Агенција ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Континуирано ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Успостављање сарадње Агенције са Канцеларијом СЗО у Србији ▪ Унапређење рада Агенције у сарадњи са UNICEF-ом 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организовање информативних састанака и радионица ▪ Организовање информативних састанака, семинара, конференција и радионица 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција, СЗО ▪ Агенција, UNICEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Активно учешће у раду здравствене мреже 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организовање састанака члановима мреже ▪ Израда годишњих извештаја о раду ▪ Организација радионица, околних столова 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција, Здравствена мрежа ▪ Агенција ▪ Агенција 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Јачање утицаја Агенције 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организовање састанака и радионица са организацијама које се баве акредитацијом 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Агенција, организације из региона које се баве акредитацијом 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ континуирано

Број: 452-0-07/2020
Београд, 14. децембар 2020. године

ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА

Проф. др Бранко Ристић

