|  |  |
| --- | --- |
| **REPUBLIKA SRPSKA** |  |
| **Agencija za SERTIFIKACIJU, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite** |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske |  | Vladike Platona BB  78000 Banjaluka, RS  Bosna i Hercegovina | Telefon: +387-(0)51 348-348  Faks: +387-(0)51 348-346  E-Mail: office@askva.org  Homepage: http://www.askva.org |

Decembar 2020. godine

**STANDARDI za AKREDITACIJU USLUGA DOBROVOLJNOG, POVJERLJIVOG SAVJETOVANJA I TESTIRANJA NA hiv (DPST)**

Saglasnost Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, 11/04-500-622/21 od 21.06.2021.

**SADRŽAJ**

1. UPRAVLJANJE DPST USLUGAMA
2. DOSTUPNOST DPST USLUGA
3. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJE SA KLIJENTIMA
4. ČLANOVI TIMA KOJI PRUŽA DPST USLUGE
5. DOKUMENTACIJA I EVIDENCIJE KOJE VODI TIM KOJI PRUŽA DPST USLUGE
6. RESURSI TIMA KOJI PRUŽA DPST USLUGE
7. SAVJETOVANJE, PREVENCIJA I TESTIRANJE NA HIV
8. UPRAVLJANJE RIZIKOM I PREVENCIJA IZLAGANJA VIRUSIMA KOJI SE PRENOSE PUTEM KRVI
9. OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETA
10. POLITIKA I PLANOVI TIMA KOJI PRUŽA DPST USLUGE
11. PROCEDURE TIMA KOJI PRUŽA DPST USLUGE

1. UPRAVLJANJE DPST USLUGAMA

**Standard 1.1. Pružanjem DPST usluga se upravlja na organizovan i sistematičan način**

**Kriterijum 1.1.1. Za pružanje DPST usluga postoji Politika pružanja DPST usluga.**

1. U svom radu tim koji pruža DPST usluge se rukovodi ciljevima navedenim u Politici pružanja DPST usluga (uvid u Politiku)
2. Politika pružanja DPST usluga sadrži najmanje sljedeće ciljeve:

* saznanje i procjena rizika klijentovog ponašanja u vezi sa dobijanjem ili prenošenjem HIV infekcije,
* podsticanje promjene u načinu ponašanja s ciljem izbjegavanja, odnosno smanjivanja utvrđenog rizika na HIV infekciju,
* određivanje HIV inficirane osobe radi daljeg kliničkog postupanja,
* davanje informacija HIV negativnim osobama o riziku prenošenja HIV-a, a HIV pozitivnim osobama o načinima smanjenja mogućnosti prenošenja virusa na druge,
* iniciranje obavještavanja partnera o savjetovanju, uslugama i načinima zaštite za partnere HIV pozitivnih osoba;
* davanje informacija i/ili upućivanje pacijenata na dostupno liječenje, njegu i usluge u oblasti psihosocijalne podrške. (uvid u Politiku)

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će od članova tima koji pruža DPST usluge tražiti na uvid Politiku pružanja DPST usluga. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid Politika pružanja DPST usluga.
2. Ocjenjivači će direktnim uvidom u Politiku pružanja DPST usluga provjeriti da li Politika pružanja DPST usluga sadrži predložene ciljeve. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da Politika sadrži predložene ciljeve.

**Kriterijum 1.1.2. Tim koji pruža DPST usluge godišnje analizira svoje aktivnosti.**

1. Tim koji pruža DPST usluge izrađuje mjesečni izvještaj o aktivnostima DPST centra koji sadrži : broj osoba savjetovanih prije testiranja, broj testiranih na HIV, broj osoba savjetovanih nakon testiranja, broj HIV pozitivnih testova, broj osoba koje su došle sa vaučerom, broj distribuiranih kondoma, broj distribuiranih lubrikanata, broj distribuiranih informativno-edukativnih materijala (pregled dokumentacije).
2. Tim koji pruža DPST usluge vrši analizu mjesečnih aktivnosti na osnovu koje izrađuje godišnji izvještaj koji sadrži najmanje: broj osoba savjetovanih prije testiranja, broj testiranih na HIV, broj osoba savjetovanih nakon testiranja, broj HIV pozitivnih testova, broj osoba koje su došle sa vaučerom, broj distribuiranih kondoma, broj distribuiranih lubrikanata, broj distribuiranih informativno-edukativnih materijala (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će od članova tima koji pruža DPST usluge tražiti na uvid mjesečni izvještaj o aktivnostima DPST centra. Ocjenjivači će uvidom u izvještaj utvrditi da li sadrži: broj osoba savjetovanih prije testiranja, broj testiranja na HIV, broj osoba savjetovanih nakon testiranja, broj HIV pozitivnih testova, broj osoba koje su došle sa vaučerom, broj distribuiranih kondoma, broj distribuiranih lubrikanata, broj distribuiranih informativno-edukativnih materijala. Indikator je ispunjen ukoliko se mjesečni izvještaj o aktivnostima tima koji pruža DPST usluge stavi ocjenjivačima na uvid i ukoliko sadrži tražene elemente.
2. Ocjenjivači će od članova tima koji pruža DPST usluge tražiti na uvid godišnji izvještaj o aktivnostima DPST centra. Ocjenjivači će uvidom u godišnji izvještaj o aktivnostima tima utvrditi da li sadrži: broj osoba savjetovanih prije testiranja, broj testiranja na HIV, broj osoba savjetovanih nakon testiranja, broj HIV pozitivnih testova, broj osoba koje su došle sa vaučerom, broj distribuiranih kondoma, broj distribuiranih lubrikanata, broj distribuiranih informativno-edukativnog materijala. Indikator je ispunjen ukoliko se godišnji izvještaj o aktivnostima tima koji pruža DPST usluge stavi ocjenjivačima na uvid i ukoliko sadrži tražene elemente.

2. DOSTUPNOST DPST USLUGA

**Standard 2.1. Prostorije i radno vrijeme za pružanje DPST usluga su prilagođeni klijentima.**

**Kriterijum 2.1.1. Prostorije u kojima se pružaju DPST usluge se nalaze u zdravstvenim ustanovama.**

1. Prostorije u kojima se pružaju DPST usluge nalaze se u zdravstvenim ustanovama (postoje različiti modeli pružanja DPST usluga - to može biti u unutar Klinike za infektivne bolesti Univerzitetsko kliničkog centra, unutar odjeljenja za infektivne bolesti u bolnicama, unutar Instituta za javno zdravstvo i Regionalnih centara Instituta za javno zdravstvo, u domovima zdravlja). (uvid u dokumentaciju i direktno posmatranje).
2. Tim koji pruža DPST usluge ima najmanje jednu prostoriju određenu za savjetovanje i testiranje, koja pruža mogućnost za miran, neometan i povjerljiv razgovor prilikom pružanja DPST usluge (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se prostor u kojem radi tim koji pruža DPST usluge nalazi u zdravstvenoj ustanovi. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da se prostor u kojem tim radi nalazi u okviru zdravstvene ustanove.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li tim raspolaže prostorom za savjetovanje i testiranje klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivač utvrdi da postoji takva prostorija ili da je omogućen pristup istoj.

**Kriterijum 2.1.2. Prostorije u kojima se pružaju DPST usluge su održavane i čiste.**

1. Prostorije u kojima se pružaju DPST usluge su uredne, održavane i vidljivo čiste (direktno posmatranje).
2. Tim koji pruža DPST usluge ima proceduru za održavanje higijene prostorija. (uvid u dokumentaciju).
3. Osoblje koje čisti prostorije i radne površine vodi redovnu evidenciju o čišćenju (pregled evidencije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su prostorije tima koji pruža DPST usluge uredne i čiste. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su prostorije tima vidljivo čiste.
2. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid proceduru za održavanje higijene prostorija. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid ažurirani traženi pisani dokumenti i ukoliko se prilikom razgovora utvrdi da su svi članovi tima upoznati sa procedurom.
3. Ocjenjivači će pregledati evidenciju o čišćenju da bi utvrdili da li se evidencija redovno vodi, sa upisanim datumima i potpisima osobe koja je izvršila čišćenje. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid evidencija sa navedenim podacima.

**Kriterijum 2.1.3. Pružanje DPST usluga klijentima se vrši u okruženju koje obezbjeđuje privatnost, a razgovor ili konsultacije sa klijentima se vode diskretno.**

1. U prostorijama za pružanje DPST usluga klijentima je obezbijeđena vizuelna i auditorna privatnost (direktno posmatranje).
2. Članovi tima opisuju na koji način obezbjeđuju privatnost klijenata (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoji vizuelna i auditorna privatnost u prostorijama tima koji pruža DPST usluge . Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su vizuelna i auditorna privatnost zadovoljene.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu na koji način obezbjeđuju privatnost klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko su članovi tima u stanju da opišu način na koji obezbjeđuju privatnost klijenata.

**Kriterijum 2.1.4. Tim ima na raspolaganju prostor u kojem postoje toaleti i mjesta za pranje ruku koja su na raspolaganju klijentima.**

1. U prostorijama u kojima radi tim postoje toaleti i mjesta za pranje ruku koja su na raspolaganju klijentima (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da ustanova ima toalet i mjesta za pranje ruku namijenjena klijentima. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da postoji toalet i mjesto za pranje ruku.

**Standard 2.2. Radi lakšeg pristupa grupama sa povećanim rizikom od HIV-a, organizuje se terenski rad.**

**Kriterijum 2.2.1. DPST usluge se pružaju i u sklopu terenskog rada (decentralizovano).**

1. Decentralizovani, terenski rad se organizuje na način da postoje posebni mobilni timovi ili se organizuje terenski rad postojećih timova za pružanje DPST usluga. Ovo podrazumijeva rad na mjestima koja su u blizini ili na mjestima na kojima borave rizične grupe, koje radi mogućnosti diskriminacije ne dolaze u zdravstvene ustanove da dobiju DPST uslugu. Ovakav način pružanja usluge se vrši radi lakšeg pristupa rizičnim grupama: seksualnim radnicima, osobama koje ubrizgavaju drogu, muškarcima koji imaju seks sa muškarcima, nacionalnim manjinama (Romi), migrantima, zatvorenicima kao i otkrivanju značajnog procenta novotkrivenih slučajeva osoba oboljelih od HIV-a (razgovor sa članovima tima).
2. Tim koji pruža DPST usluge ima napisanu proceduru o pružanju usluga na terenu. (pregled dokumentacije).
3. Članovi tima su upoznati sa procedurom o pružanju usluga na terenu i mogu opisati situacije u kojima je pružanje usluga na ovakav način odgovarajuće, uključujući i informaciju ali i probleme koji se javljaju pružanjem usluge na terenu (razgovor sa članovima tima).

Napomena: Sastav mobilnog tima koji vrši terensko pružanje DPST usluga ne mora biti kompletan kao u ustanovi.

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li i na koji način pružaju usluge na terenu. Indikator je ispunjen ukoliko postoji mobilni tim osposobljen za rad na terenu.
2. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura tima da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid ažurirana pisana procedura o pružanju DPST usluga na terenu.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o pružanju DPST usluga na terenu i načinu utvrđivanja situacija u kojima je pružanje usluga na ovakav način odgovarajuće, uključujući i informaciju i tipove problema koji se javljaju pružanjem usluge na terenu. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima opisuju proceduru o pružanju DPST usluga na terenu.
4. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi sastav tima koji pruža DPST usluge na terenu

Napomena: Mobilni tim se može sastojati i od jednog člana

3. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJE SA KLIJENTIMA

**Standard 3.1. Tim otvoreno komunicira sa klijentima obezbjeđujući dovoljno informacija o DPST uslugama.**

**Kriterijum 3.1.1 Tim koji pruža DPST usluge obezbjeđuje svojim klijentima odgovarajuće informacije o pružanju usluga.**

1. Postoji obavještenje, vidljivo izvan prostora u kojem se pružaju DPST usluge, na kojem se nalazi informacija o radnom vremenu tima koje je usklađeno sa potrebama klijenata, te telefonski broj za kontakt sa članovim tima (direktno posmatranje).
2. Zdravstvena ustanova u kojoj se pružaju DPST usluge je na svojoj internet stranici istakla informacije o radnom vremenu tima koje je usklađeno sa potrebama klijenata, te telefonski broj za kontakt sa članovim tima (razgovor sa članovima tima, uvid u internet stranicu).
3. Radi većeg komfora klijenata, poželjno da se organizuje i noćno pružanje DPST usluga (od 20-24h) 1x mjesečno i po mogućnosti petkom, o čemu postoji istaknuto obavještenje na vidnom mjestu (direktno posmatranje; indikator nije obavezan).
4. U prostorijama u kojim se pružaju DPST usluge klijentima su na raspolaganju posteri, pamfleti sa svim neophodnim informacijama o radu DPST centra kao što su: radno vrijeme, broj telefona, organizacija pružanja DPST usluga (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoji obavještenje, vidljivo izvan prostorija tima koji pruža DPST usluge, na kojem se nalazi informacija o radnom vremenu tima, te telefonski broj za kontakt sa članovima tima. Indikator je ispunjen ukoliko takvo obavještenje postoji.
2. Ocjenjivači će pitati članove tima koji pruža DPST usluge da li informacije o uslugama, radnom vremenu, te telefonski broj za kontakt sa članovim tima postoje na internet stranici ustanove u kojoj radi tim, te se direktnim posmatranjem u to uvjeriti. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači uvjere da na internet stranici ustanove u kojoj radi tim postoje tražene informacije.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoji obavještenje, vidljivo izvan prostorija tima, na kojem se nalazi informacija o noćnom pružanju DPST usluga. Indikator je ispunjen ukoliko takvo obavještenje postoji.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem provjeriti da li postoje pamfleti u prostorijama centra za DPST sa informacija o organizaciji rada centra za DPST i brojem telefona. Indikator je ispunjen ukoliko su ovakvi pamfleti na raspolaganju klijentima u prostorijama DPST centra.

**Kriterijum 3.1.2. Tim koji pruža DPST usluge obezbjeđuje dovoljno vremena za razgovor u skladu sa potrebama klijenata.**

1. Tim za svakog klijenta obezbjeđuje dovoljno vremena za razgovor i savjetovanje. Ovo znači da prosječno trajanje konsultacije nije ispod 20 minuta. Tačno vrijeme za individualne preglede će biti različito u zavisnosti od kliničke potrebe (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor pitati članove tima o vremenu koje posvećuju svakom klijentu, te će pregledati rasporede pregleda i informisane pristanke klijenata da bi utvrdili koliko u prosjeku traje razgovor/savjetovanje klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima izjavljuju da prosjek trajanja savjetovanje nije ispod 20 minuta.

4. ČLANOVI TIMA KOJI PRUŽA DPST USLUGE

**Standard 4.1. Članovi tima koji pruža DPST usluge imaju odgovarajuće kvalifikacije i rade na vlastitom profesionalnom usavršavanju.**

**Kriterijum 4.1.1 Sastav tima odgovara potrebama populacija sa kojima radi DPST centar (mimo svakodnevnih klijenata, posebna pažnja se posvećuje rizičnim grupama: seksualnim radnicima, osobama koje ubrizgavaju drogu, muškarcima koji imaju seks sa muškarcima, nacionalnim manjinama (Romi), migrantima, zatvorenicima, osobama koje su preživjele seksualno nasilje itd.)**

1. Usluge savjetovanja i testiranja vrši tim koji čine najmanje jedan doktor medicine i jedna medicinska sestra/tehničar (razgovor sa članovima tima, uvid u dokumentaciju).
2. Doktor medicine, kao vođa tima, pored završenog medicinskog fakulteta i završene edukacije za DPST savjetnika, može da ima završenu specijalizaciju iz infektologije, epidemiologije ili specijalista druge grane medicine sa završenom edukacijom za DPST savjetnike (uvid u dokumentaciju).
3. Doktor medicine u timu koji pruža DPST usluge ima licencu Komore doktora medicine Republike Srpske (uvid u dokumentaciju).
4. Medicinske sestre/medicinski tehničari u timu imaju odgovarajuću obuku za DPST savjetnika, učestvuju u stalnoj edukaciji (uvid u dokumentaciju).
5. Savjetovanje može vršiti i psiholog ili diplomirani socijalni radnik koji je prošao adekvatnu edukaciju za DPST savjetnika. (posmatranje, uvid u dokumentaciju)
6. Svi članovi tima koji pružaju DPST usluge učestvuju u kontinuiranoj medicinskoj edukaciji i usavršavanjima po pitanju pružanja DPST usluga.

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će razgovorom sa članovima tima utvrditi sastav tima, takođe će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li sastav tima odgovara navodima članova i zahtjevima za DPST. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija i ukoliko se ocjenjivači tokom razgovora uvjere da navedeni članovi tima rade na poslovima DPST.
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li doktor medicine u timu koji pruža DPST usluge ima odgovarajuću obuku i kvalifikacije za rad u timu (potrebni dokumenti su: diploma o završenom fakultetu, dokaz o položenom specijalističkom ispitu, odnosno, sertifikat o završenoj edukaciji za DPST savjetnika). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena dokumentacija.
3. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li doktor medicine u timu koji pruža DPST usluge ima licencu Komore doktora medicine Republike Srpske. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena dokumentacija.
4. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li medicinske sestre/medicinski tehničari imaju odgovarajuću obuku, kvalifikacije, te da li učestvuju u stalnoj edukaciji (potrebni dokumenti su: diploma visoke ili srednje škole, uvjerenje o položenom stručnom ispitu, sertifikat o završenoj edukaciji za DPST savjetnika). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena dokumentacija.
5. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li psiholog/dipl. socijalni radnik koji radi u timu koji pruža DPST usluge ima odgovarajuću obuku i kvalifikacije (potrebni dokumenti su: diploma o završenom fakultetu i sertifikat o završenoj edukaciji za DPST savjetnika). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena dokumentacija.
6. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju (godišnji plan i program kontinuirane edukacije i usavršavanja po pitanju pružanja DPST usluge) da bi utvrdili da članovi tima koji pruža DPST usluge učestvuju u kontinuiranoj edukaciji i usavršavanju po pitanju DPST usluga. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena dokumentacija.

**Kriterijum 4.1.2. Članovi tima u svom radu se pridržavaju strogih etičkih normi.**

1. Članovi tima se međusobno poštuju i ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu (posmatranje, razgovor sa članovima tim).
2. Članovi tima koji pruža DPST usluge izjavljuju da se u radu klijentima obraćaju sa poštovanjem uz čuvanje profesionalne tajne, pridržavajući se obaveze potpisanog informisanog pristanka, itd. (razgovor sa članovima tima).
3. Pružanje DPST usluga se vrši bez diskriminacije po bilo kojem osnovu. Članovi tima izjavljuju da svaki klijent uživa isti tretman od strane članova tima bez obzira na pol, starost, nacionalnu, vjersku, etničku i drugu pripadnost, kao i seksualno opredjeljenje ili medicinsko stanje (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će posmatranjem procesa rada procjeniti da li se članovi tima međusobno odnose sa poštovanjem, da li postoji/ne postoji diskriminacija članova po bilo kojem osnovu. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivači posmatranjem uvjere da se članovi tima međusobno poštuju i da ne postoji diskriminacija članova tima po bilo kojem osnovu.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu na koji način se obraćaju svojim klijentima, sa uvažavanjem i poštovanjem. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da su svi klijenti tretirani sa poštovanjem.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu pristupačnost DPST usluga klijentima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da svi klijenti imaju jednak pristup DPST uslugama koje pružaju članovi tima, bez obzira na pol, starost, religiju i etničku pripadnost, te seksualna opredjeljenja.

5. DOKUMENTACIJA I EVIDENCIJE KOJE VODI TIM KOJI PRUŽA USLUGE DPST

**Standard 5.1. Tim koji pruža DPST usluge vodi odgovarajuću dokumentaciju o klijentima.**

**Kriterijum 5.1.1. Dokumentacija sadrži sve relevantne podatke koji su u vezi sa klijentima.**

1. Tim koji pruža DPST usluge uredno i čitko vodi evidencijski protokol DPST usluga za sve klijente, bilo da su upućeni od strane nevladinih organizacija, udruženja, fakulteta, vjerskih organizacija koje su uključene u rad na terenu ili se samoinicijativno jave radi dobijanja DPST usluge (pregled knjige evidencijskog protokola).
2. Evidencijski protokol DPST usluga sadrži najmanje sljedeće podatke o klijentima: identifikacionu šifru ili ime i prezime, pol i godište, mjesto stanovanja, transmisijsku kategoriju, vrstu usluge (S-savjetovanje, T-testiranje) rezultate testa (HBV, HCV, HIV), saopšten rezultat testa (DA/NE), potvrdni test (HCV;HIV) i mogućnost napomene.
3. Za svakog klijenta, članovi tima koji pruža DPST usluge popunjavaju formular za registraciju klijenata koji se čuva u prostorijima tima (pregled dokumentacije).
4. Klijenti imaju mogućnost dobijanja usluge savjetovanja od tima koji pruža DPST usluge i putem telefona, o čemu se vodi posebna evidencija („Evidencija telefonskih poziva“) koja sadrži najmanje datum, vrijeme i razlog poziva, kao i identifikaciju klijenta (šifru ili ime i prezime) (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledom knjige evidencijskog protokola utvrditi da li se ista vodi za sve klijente, bilo da su upućeni od strane nevladinih organizacija, udruženja, fakulteta i vjerskih organizacija koje su uključene u rad na terenu ili se samoinicijativno jave radi dobijanja DPST usluge. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid knjiga evidencijskog protokola u kojoj su evidentirani svi klijenti na navedeni način.
2. Ocjenjivači će pregledati knjigu evidencijskog protokola i slučajnim izborom odabrati najmanje 5, a najviše 20 protokolisanih klijenata da bi utvrdili da li evidencijski protokol sadrži najmanje sljedeće podatke: identifikacionu šifru ili ime i prezime, pol i godište, mjesto stanovanja, transmisijsku kategoriju, vrstu usluge (S-savjetovanje, T-testiranje) rezultate testa ( HBV; HCV; HIV), saopšten rezultat testa (DA/NE), potvrdni test (HCV; HIV) i mogućnost napomene.
3. Ocjenjivači će slučajnim odabirom za 10 klijenata iz evidencijskog protokola tražiti na uvid popunjene formulare za registraciju klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da se za sve klijente ispunjavaju formulare za registraciju klijenata.
4. Ocjenjivači će tražiti na uvid evidenciju telefonskih poziva i savjeta kako bi utvrdili da li se vodi ova evidencija kao i da li sadrži sve potrebne podatke (datum, vrijeme i razlog poziva, kao i identifikaciju klijenta/šifru ili ime i prezime). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da se evidencija telefonskih poziva vodi i da sadrži navedene podatke.

**Kriterijum 5.1.2. Članovi tima obezbjeđuju povjerljivost svih podataka o svojim klijentima.**

1. Tim koji pruža DPST usluge ima pisanu proceduru o tretiranju podataka i informacija dobijenih od klijenata (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima su upoznati sa zahtjevima povjerljivosti i shvataju da je kršenje povjerljivosti prekršaj (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o čuvanju informacija o klijentu, koja uključuje i uslove pod kojim se iste mogu dostaviti ovlaštenim službenim licima ili institucijama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana pisana procedura, koja uključuje i uslove za službeno izdavanje istih.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa zahtjevima povjerljivosti informacija o klijentu. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da svi članovi tima shvataju da je kršenje povjerljivosti prekršaj.

**Kriterijum 5.1.3. Pristup dokumentaciji o klijentima imaju samo ovlaštene osobe.**

1. Centar za pružanje DPST usluga ima i primjenjuje proceduru za postupanje sa dokumentacijom u kojoj je opisano formiranje, korišćenje, čuvanje i skladištenje dokumentacije, te ko i na koji način može pristupiti dokumentaciji (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima koji pruža DPST usluge su upoznati sa procedurom za formiranje, korišćenje, čuvanje i skladištenje dokumentacije (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru za postupanje sa dokumentacijom u kojoj je opisano formiranje, korišćenje, čuvanje i skladištenje dokumentacije, te ko i na koji način može pristupiti dokumentaciji. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid ažurirana tražena procedura.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima koji pruža DPST usluge da opišu proceduru za postupanje sa dokumentacijom. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru za formiranje, korišćenje, čuvanje i skladištenje dokumentacije.

6. RESURSI TIMA KOJI PRUŽA DPST USLUGE

**Standard 6. 1. Materijalni resursi su odgovarajući za pružanje DPST usluga.**

**Kriterijum 6.1.1. Tim raspolaže potrebnim materijalnim resursima koji su u skladu sa potrebama za pružanje DPST usluga.**

1. U materijalne resurse neophodne za pružanje DPST usluge spadaju:

* edukativni materijali,
* potrošni materijal
* setovi za testiranje
* materijal za bezbjedno ubrizgavanje
* kondomi /lubrikanti (direktno posmatranje).

1. Mjesta na kojima se čuvaju testovi su obezbijeđena, uz ograničenje pristupa. Svi testovi koje koristi tim koji pruža DPST usluge čuvaju se u ormaru pod ključem na sobnoj temperaturi (direktno posmatranje).
2. Tim koji pruža DPST usluge ima proceduru za nabavku, prijem, čuvanje, praćenje zaliha i provjeru rokova trajanja testova, sa kojom su upoznati svi članovi tima (pregled dokumentacije, razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti postojanje neophodnih materijalnih resursa za pružanje DPST usluga. Indikator je ispunjen ukoliko tim koji pruža DPST usluge raspolože svim predviđenim neohodnim resursima za rad.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su mjesta na kojima se čuvaju testovi i drugi materijali dostupna neovlaštenim licima, kao i da li postoji dodatno obezbjeđenje odnosno zaključavanje ormara u kojem se čuvaju testovi. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su preduzete mjere dovoljne za sprečavanje neovlaštenog pristupa.
3. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru za nabavku, prijem, čuvanje, praćenje zaliha i provjeru rokova trajanja testova, a od članova tima da opišu proceduru za nabavku, prijem, čuvanje, praćenje zaliha i provjeru rokova trajanja testova. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena procedura, te ukoliko svi članovi tima mogu da opišu navedenu proceduru.

7. SAVJETOVANJE, PREVENCIJA I TESTIRANJE NA HIV

**Standard 7. 1. Svi klijenti dobijaju DPST usluge u skladu sa svojim potrebama.**

**Kriterijum 7.1.1. DPST usluge podrazumjevaju usluge savjetovanja i testiranja na HIV.**

1. Tim koji pruža DPST usluge ima Protokol o dobrovoljnom, povjerljivom savjetovanju i testiranju na HIV (uvid u Protokol).
2. Usluge savjetovanja prema Protokolu o dobrovoljnom, povjerljivom savjetovanju i testiranju na HIV se sastoje: od savjetovanja prije testiranja (predtest savjetovanje), samog testiranja i savjetovanja nakon testiranja (posttest savjetovanje), odnosno upućivanja na potvrdni test ukoliko je rezultat na brzom testu bio pozitivan, te upućivanje na dalji tretman osoba koje su HIV pozitivne, u referentnu ustanovu (razgovor sa članovima tima).
3. Usluge savjetovanja i testiranja na HIV za sve klijente obavlja se na osnovu dobrovoljnog informisanog pristanka klijenta (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid Protokol o dobrovoljnom, povjerljivom savjetovanju i testiranju na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid Protokol o dobrovoljnom, povjerljivom savjetovanju i testiranju na HIV.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu način na koji se sprovodi savjetovanje i testiranje na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima mogu precizno da opišu način pružanja DPST usluga i ukoliko je to u skladu sa Protokolom o dobrovoljnom, povjerljivom savjetovanju i testiranju na HIV.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima koji pruža DPST usluge da opišu kako oni obezbjeđuju dobrovoljnost usluga, te će traži na uvid potpisane informisane pristanke klijenata kako bi utvrdili da su svi klijenti podvrgnuti savjetovanju i testiranju dobrovljno. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima opišu i stave na uvid potpisani informisani pristanci klijenata.

**Kriterijum 7.1.2. DPST usluge su povjerljive i mogu biti anonimne.**

1. Centar za pružanje DPST usluga ima proceduru o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata koja opisuje obezbjeđenje povjerljivosti usluga i rezultata testiranja ali i anonimnosti u slučajevima kada klijent ne želi dati svoje lične podatke kao i situacije kada zahtjevi za anonimnost prestaju da važe (pregled dokumentacije).
2. Svi članovi tima su upoznati sa procedurom o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata (razgovor sa članovima tima).
3. Svi članovi tima su upoznati sa načinom dodjeljivanja jedinstvene identifikacione šifre (kombinacije 13 slova i brojeva) klijentima kojom se obezbjeđuje povjerljivost i anonimnost (razgovor sa članovima tima).
4. Svi materijali za dijagnostičke procedure sadrže na uputnicama identifikacionu šifru radi osiguranja povjerljivosti i anonimnosti klijenata. (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata, u kojoj je opisano na koji način se obezbjeđuje povjerljivost i anonimnost klijenata, dodjeljivanje identifikacione šifre, te kada zahtjevi za anonimnost prestaju da važe. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana tražena procedura.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko su članovi tima u stanju da opišu na koji način ozbjeđuju povjerljivost usluga i anonimnost klijenata definisane procedurom o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu na koji način se dodjeljuje (kreira) jedinstvena identifikaciona šifra (kombinacija 13 slova i brojeva) koja klijentima obezbjeđuje povjerljivost i anonimnost. Indikator je ispunjen ukoliko su članovi tima u stanju da opišu na koji način obezbjeđuju povjerljivost usluga i anonimnost klijenata, odnosno način na koji dodjeljuju identifikacione šifre klijentima.
4. Ocjenjivači će se posmatranjem uvjeriti na koji način se označavaju uzeti materijali za testiranje, uputnice i slično. Indikator je ispunjen ako se ocjenjivači uvjere da usvojeni način označavanja osigurava povjerljivost usluga i anonimnost klijenata.

**Kriterijum 7.1.3. Tim koji pruža DPST usluge vrši i preventivna savjetovanja vezana za HIV i AIDS.**

1. Preventivno savjetovanje podrazumjeva upoznavanje klijenata sa svim neophodnim informacijama o HIV-u, uključujući sve neophodne informacije o HIV infekciji, načinima prenošenja, mogućnostima liječenja i mjerama prevencije (razgovor sa članovima tima).
2. U prostorijama DPST centra klijentima su na raspolaganju posteri, pamfleti i brošure sa svim neophodnim informacijama o HIV-u i AIDS-u te drugim krvlju i spolno prenosivim infekcijama (direktno posmatranje).
3. Članovi tima opisuju kako koriste pamflete, brošure i informacije u pisanoj formi u cilju pružanja dovoljno informacija klijentima o HIV-u i AIDS-u (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pitati članove koji pružaju DPST usluge da opišu način na koji vrše preventivno savjetovanje svojih klijenata (individualno savjetovanje, informisanje putem brošura). Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima mogu da opišu na koje sve načine vrše preventivno savjetovanje.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoje posteri, pamfleti ili brošure u prostorijama centra za pružanje DPST usluga. Indikator je ispunjen ukoliko su posteri, brošure i pamfleti na raspolaganju klijentima u prostorijama DPST centra.
3. Ocjenjivači će pitati članove tima da opišu kako se promotivni materijal koristi. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se klijentima lično uručuje pamflet ili brošura uz usmeno objašnjenje u skladu sa informacijama.

**Kriterijum 7.1.4. Tim koristi metode individualnog i grupnog savjetovanja da bi klijentima omogućio aktivnu prevenciju.**

1. Tim ima usvojenu proceduru o savjetovanju koja definiše sprovođenje individualnog, porodičnog i grupnog savjetovanja za HIV i AIDS (pregled dokumentacije).
2. Tim vodi registar klijenata sa faktorima rizika za HIV koji je formiran na osnovu upitnika o procjeni rizika koji savjetnik popunjava za svakog klijenta nakon savjetovanja (pregled dokumentacije).
3. Članovi tima su upoznati sa procedurom o savjetovanju koja definiše sprovođenje individualnog, porodičnog i grupnog savjetovanja za HIV i AIDS i uredno popunjavaju upitnike o procjeni rizika za HIV (pregled dokumentacije, razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o individualnom, grupnom i porodičnom savjetovanju za HIV i AIDS. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana pisana procedura.
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid registar koji sadrži popunjene upitnike o procjeni rizika za HIV koji popunjava savjetnik za svakog klijenta nakon sprovedenog savjetovanja. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid registar klijenata sa faktorima rizika za HIV.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o individualnom, grupnom i porodičnom savjetovanju za HIV i AIDS, te opišu način na koji vode registar klijenata sa faktorima rizika za HIV. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima opisuju proceduru o individualnom, grupnom i porodičnom savjetovanju za HIV i AIDS i ukoliko članovi tima opisuju način na koji vode registar klijenata sa faktorima rizika za HIV.

**Standard 7. 2. DPST centri pružaju usluge testiranja na HIV.**

**Kriterijum 7.2.1. Testiranje na HIV vrši se pomoću brzih testova ili ELISA testom, samo uz dobrovoljni pristanak klijenta.**

1. Tim ima usvojenu proceduru o testiranju na HIV kojom se definiše način upućivanja na testiranje, kome se preporučuje testiranje, uzimanja uzorka i sam proces testiranja, brzi test, te kada i kako se radi dodatno testiranje ili ELISA test, kao i vrijeme od uzimanja uzorka do izdavanja rezultata za sve klijente koji se testiranju na HIV (pregled dokumentacije).
2. Usluge testiranja na HIV za sve klijente obavljaju se na osnovu dobrovoljnog informisanog pristanka klijenta (razgovor sa članovima tima, uvid dokumentaciju).
3. Svi članovi tima su upoznati sa procedurom o testiranju na HIV (razgovor sa članovima tima).
4. Tim koji pruža DPST usluge ima istaknut na vidnom mjestu algoritam testiranja na HIV. (direktno posmatranje)

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o testiranju na HIV kojom je definisano upućivanja na testiranje, uzimanje uzorka, sam proces testiranja, brzi test, te kada i kako se radi dodatno testiranje ili ELISA test, zatim vrijeme od uzimanja uzorka do izdavanja rezultata. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana pisana procedura.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima koji pruža DPST usluge da opišu način na koji mogu dobiti pristanak klijenta za testiranje na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da traže i dobijaju pristanak klijenata na testiranje na HIV i ukoliko se stave na uvid potpisani informisani pristanci klijenata.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o testiranju na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko su svi članovi tima upoznati i u stanju da opišu proceduru o testiranju na HIV.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li u prostorijama koje koristi tim koji pruža DPST usluge postoji vidno istaknut algoritam testiranja na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da algoritam testiranja na HIV postoji i da je vidno istaknut.

**Kriterijum 7.2.2. Rezultati testa se klijentu saopštavaju ISKLJUČIVO usmenim putem od strane savjetnika.**

1. Tim koji pruža DPST usluge ima usvojenu pisanu proceduru kojom je definisan način saopštavanja rezultata testiranja na HIV (uvid u dokumentaciju).
2. Svi članovi tima izvještavaju da se saopštavanje rezultata vrši isključivo usmenim putem od strane savjetnika u skladu sa procedurom (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o saopštavanju rezultata testiranja na HIV, kojom je opisano ko, i na koji način može vršiti saopštavanje rezultata testiranja na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana pisana procedura o saopštavanju rezultata testiranja na HIV.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu postupak, ko i na koji način vrši saopštavanje rezultata testiranja na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima opisuju kako se vrši saopštavanje rezultata testiranja na HIV.

**Kriterijum 7.2.3. HIV pozitivni klijenti dobijaju savjete i upute o daljem ponašanju i tretmanu.**

1. U slučaju pozitivnog testa na HIV, tim koji pruža DPST usluge ima pisanu proceduru prema kojoj savjetnik daje upute klijentu za dalji tretman, gdje da se javi, u koju ustanovu ali i upute vezane za upoznavanje partnera sa statusom u odnosu na HIV (pregled dokumentacije).
2. Svi članovi tima su upoznati sa procedurom savjetovanja HIV pozitivnog klijenta (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o savjetovanju HIV pozitivnog klijenta. Procedura sadrži opisan postupak upućivanja klijenta na dalji tretman, informacije u smislu u koju zdravstvenu ustanovu se upućuje na dalji tretman, zatim upute za informisanje partnera o HIV statusu, pri tom ako klijent ne želi da to saopšti partneru savjetnik nema pravo da to uradi niti da prenese bilo kakvu informaciju partneru klijenta. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana pisana procedura koja sadrži opis postupka savjetovanja HIV pozitivnog klijenta.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru savjetovanja HIV pozitivnog klijenta. Indikator je ispunjen ukoliko su svi članovi tima upoznati sa procedurom.

**Kriterijum 7.2.4. Klijent ima pravo da odbije testiranje u svakom trenutku procesa i povuče dati pristanak.**

1. Tim koji pruža DPST usluge ima pisanu proceduru o postupanju u slučaju da klijent odbije ili povuče dati pristanak na testiranje (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima su upoznati sa procedurom o postupanju sa klijentima koji odbijaju testiranje na HIV ili povlače ranije dati pristanak na testiranje (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o postupanju sa klijentima koji odbijaju ili povlače ranije datu saglasnost na testiranje na HIV. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana pisana procedura.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru tj. kako tretiraju klijente koji odbijaju testiranje na HIV ili povlače ranije dati pristanak na testiranje. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru o postupanju u slučaju da klijent odbija testiranje na HIV ili povlači ranije dati pristanak na testiranje.

**Standard 7.3. DPST centri pružaju i usluge otkrivanja drugih krvlju/seksualno prenosivih infekcija (KPI/SPI), kao što su hepatitis B i C**

**Kriterijum 7.3.1. Usluge testiranje na hepatitis B i C su dobrovoljne i povjerljive.**

1. Prilikom procesa testiranja na hepatitis B i C poštuje se povjerljivost i privatnost i anonimnost klijenta, ovo testiranje se može izvršiti iz istog uzorka kao i testiranje na HIV (razgovor sa članovima tima).
2. Usluge testiranje na hepatitis B i C za sve klijente obavlja na osnovu dobrovoljnog informisanog pristanka klijenta (razgovor sa članovima tima, uvid u dokumentaciju).
3. U slučaju negativnog testa, savjetnik preporučuje klijentu vakcinisanje protiv virusnog hepatitisa B što je regulisano procedurom o upućivanju na vakcinaciju protiv virusnog hepatitisa B (razgovor sa članovima tima, uvid u dokumentaciju).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu na koji način se vrši testiranje klijenata na hepatitis B i C i kako se obezbjeđuje povjerljivost, privatnost i anonimnost testiranja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju kako obezbjeđuju povjerljivost i privatnost testiranja i opisuju proceduru o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima koji pruža DPST usluge da opišu način na koji mogu dobiti pristanak klijenta za testiranje na hepatitis B i C. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da traže i dobijaju pristanak klijenta na testiranje na hepatitis B i C i tražiti će na uvid potpisane saglasnosti klijenata.
3. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu kada i na koji način se vrši upućivanje klijenata na vakcinaciju protiv hepatitisa B. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru o upućivanju na vakcinaciju protiv virusnog hepatitisa B.

8. UPRAVLJANJE RIZIKOM I PREVENCIJA IZLAGANJA VIRUSIMA KOJI SE PRENOSE PUTEM KRVI

**Standard 8.1. Članovi tima koji pruža DPST usluge rade na prevenciji i unapređenju vlastitog zdravlja.**

**Kriterijum 8.1.1. Članovi tima koji pružaju DPST usluge primjenjuju dodatne mjere zaštite vlastitog zdravlja.**

1. Svi članovi tima koji pružaju DPST usluge su obučeni i učestvuju u radionicama o smanjenju i prevenciji sindroma „sagorijevanja“ (pregled dokumentacije).
2. Tim koji pruža DPST usluge sprovodi interne supervizije najmanje jednom do dva puta godišnje u formi sastanaka savjetnika sa supervizorom sa ciljem prevencije sindroma „sagorijevanja“, o čemu se vodi redovna evidencija (razgovor sa članovima tima, uvid u zapisnike sa supervizijskih sastanaka).
3. U DPST centru se sprovode eksterne supervizije od strane akreditovanog kontrolora-supervizora DPST centra dva puta godišnje koje predstavljaju superviziju stručnog rada i kvaliteta rada savjetnika (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju (sertifikat o sprovedenoj obuci, potvrda o učešću na radionici i sl.) da bi utvrdili da su članovi tima koji pruža DPST usluge prošli obuke o prevenciji sindroma „sagorijevanja“, te da redovno učestvuju u radionicima o smanjenju i prevenciji sindroma „sagorijevanja“. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid zapisnike sa internih supervizijskih sastanaka. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid zapisnik sa internih supervizijskih sastanaka i ukoliko se sastanci savjetnika sa supervizorom organiziju najmanje jednom mjesečno.
3. Ocjenjivači će od članova tima tražiti na uvid izvještaj eksterne supervizijske posjete. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid izvještaj eksterne supervizijske posjete i ukoliko je eksterna supervizijska posjeta obavljena dva puta godišnje.

**Standard 8.2. Članovi tima koji pruža DPST usluge upravljaju rizikom izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

**Kriterijum 8.2.1. Članovi tima koji pruža DPST usluge primjenjuju proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima.**

1. Članovi tima su upoznati sa procedurom za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, koja uključuje, ali se ne ograničava na: ubode iglom, poprskavanje osoblja krvlju ili drugim tjelesnim tečnostima, kontakt konjuktiva i sluznica sa krvlju klijenta, kontakt neozljeđene kože sa krvlju klijenta, rad sa visokorizičnim (imunokompromitovanim) ili infektivnim klijentima (razgovor sa članovima tima).
2. Članovi tima su prošli obuku o prevenciji izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i za profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, o čemu se vodi pisana evidencija (pregled dokumentacije).
3. Svi članovi tima koji pruža DPST usluge imaju validnu imunizaciju protiv hepatitisa B (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i profilaksu nakon izlaganja tim virusima, koja uključuje, ali se ne ograničava na: ubode iglom, poprskavanje osoblja krvlju ili drugim tjelesnim tečnostima, rad sa visokorizičnim (imunokompromitovanim) ili infektivnim klijentima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
2. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li su članovi tima prošli obuku o prevenciji izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i za profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima. Indikator je ispunjen ukoliko u dokumentaciji članova tima postoji dokaz o sprovedenoj obuci.
3. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju utvrditi da li članovi tima imaju validnu imunizaciju protiv hepatitisa B. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima stave na uvid dokaz o validnoj imunizaciji protiv hepatitisa B.

**Kriterijum 8.2.2. Članovi tima koji pruža DPST usluge koriste ličnu zaštitnu opremu, u cilju smanjenja rizika od infekcije.**

1. Članovi tima potvrđuju da im je lična zaštitna oprema na raspolaganju, te da se koristi u skladu sa procedurom o korišćenju lične zaštitne opreme (rukavice, maske, naočale, kecelje) (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
2. Članovi tima potvrđuju da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste uvijek kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama klijenta (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
3. Članovi tima potvrđuju da se rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa klijentom kao infektivni medicinski otpad, a za svakog novog klijenta koriste se nove rukavice (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
4. Članovi tima potvrđuju da se maske za lice koriste uvijek kada postoji opasnost prenošenja infekcije kapljičnim putem sa zdravstvenog profesionalca na klijenta i obrnuto (razgovor sa članovima tima).
5. Članovi tima na početku radnog dana oblače čiste radne mantile. Radni mantili se mijenjaju u toku radnog dana ukoliko su vidno kontaminirani (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se lična zaštitna oprema (rukavice, maske, naočale, kecelje) koristi u skladu sa procedurom o korištenju lične zaštitne opreme, a direktnim posmatranjem utvrditi da li je lična zaštitna oprema na raspolaganju članovima tima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se lična zaštitna oprema koristi u skladu sa procedurom o korištenju lične zaštitne opreme, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da je lična zaštitna oprema na raspolaganju članovima tima.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i direktnim posmatranjem utvrditi da li uvijek koriste rukavice za jednokratnu upotrebu kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama klijenta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da uvijek koriste rukavice za jednokratnu upotrebu kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama klijenta, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste na navedeni način.
3. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i direktnim posmatranjem utvrditi da li se rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa klijentom, a za svakog novog klijenta koriste nove rukavice. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa klijentom, a za svakog novog klijenta koriste nove rukavice, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste na navedeni način.
4. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se maske za lice koriste uvijek kada postoji opasnost prenošenja infekcije kapljičnim putem sa zdravstvenog profesionalca na klijenta i obrnuto. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se maske za lice koriste u navedenim situacijama.
5. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi postojanje rezervnih radnih mantila i mantila koji su spremljeni za naredni dan. Također će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se mantili koje nose članovi tima mijenjaju, ukoliko su vidno kontaminirani. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde postojanje rezervnih radnih mantila i radnih mantila koji su spremni za naredni radni dan, te ukoliko članovi tima potvrđuju da se mantili mijenjaju navedenim intenzitetom.

**Kriterijum 8.2.3. U centru za pružanje DPST usluga sprovode se mjere predostrožnosti u cilju smanjenja rizika od uboda iglom i drugih incidentnih situacija.**

1. Članovi tima koji pruža DPST usluge korištene igle ne savijaju, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima (npr. kada je iz bilo kojih razloga onemogućeno odlaganje igle odmah nakon upotrebe u kontejner za oštre predmete) (razgovor sa članovima tima).
2. Tim koji pruža DPST usluge ima pisanu proceduru za postupanje u slučaju incidentnog uboda iglom (pregled dokumentacije).
3. Članovi tima koji pruža DPST usluge vode evidenciju uboda iglom članova tima (pregled evidencije).
4. Članovi tima koji pruža DPST usluge vode evidenciju incidentnih situacija. Vođenje ove evidencije definisano je procedurom za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, koja uključuje, ali se ne ograničava na: ubode iglom, poprskavanje osoblja krvlju ili drugim tjelesnim tečnostima, kontakt konjuktiva i sluznica sa krvlju klijenta, kontakt neozljeđene kože sa krvlju klijenta (pregled evidencije).
5. Članovi tima koji pruža DPST usluge vrši procjenu ekspozicijskog rizika i testiranje eksponirane osobe, ukoliko dođe do incidentne situacije

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se korištene igle koriste na sljedeći način: ne savijaju se, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se korišćene igle ne savijaju, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o postupanje u slučaju incidentnog uboda iglom. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
3. Ocjenjivači će pregledati evidenciju uboda iglom članova tima. Indikator je ispunjen ukoliko se evidencija sa potrebnim podacima (datum, vrijeme, podaci o osobi koja se ubola iglom, podaci o osobi koja evidentira neželjeni događaj...) stavi na uvid ocjenjivačima.
4. Ocjenjivači će pregledati evidenciju incidentnih situacija članova tima koji pruža DPST usluge. Indikator je ispunjen ukoliko se evidencija sa potrebnim podacima (datum, vrijeme, podaci o osobi koja je bila izložena incidentnoj situaciji, podaci o osobi koja evidentira neželjeni događaj itd.) stavi na uvid ocjenjivačima.
5. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se u slučaju incidentne situacije vrši procjena ekspozicijskog rizika i testiranje eksponirane osobe

**Kriterijum 8.2.4. Članovi tima koji pruža DPST usluge bezbjedno odlažu oštre predmete.**

1. Članovi tima koji pruža DPST usluge opisuju kako bezbjedno odlažu korištene oštre predmete (razgovor sa članovima tima).
2. Kontejneri u koje se odbacuju oštri predmeti ne mogu se probiti iglom, vodonepropusni su i ne predstavljaju opasnost za osoblje ili klijente (direktno posmatranje).
3. Kontejneri za oštre predmete pravilno se koriste: ne prepunjavaju se, ne otvaraju se da bi se oštri predmeti prebacili u druge kontejnere, čuvaju se izvan dometa djece i nisu smješteni na podu (direktno posmatranje).
4. Kontejneri za oštre predmete šalju se na spaljivanje kada su napunjeni do ¾ zapremine (direktno posmatranje).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o odlaganju korištenih oštrih predmeta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li kontejneri u koje se odbacuju oštri predmeti imaju sljedeće karakteristike: ne mogu se probiti iglom, vodonepropusni su i ne predstavljaju opasnost za osoblje ili klijente. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde postojanje kontejnera navedenih karakteristika u prostorijama u kojima se pružaju DPST usluge.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se kontejneri za oštre predmete pravilno koriste: ne prepunjavaju se, ne otvaraju se da bi se oštri predmeti prebacili u druge kontejnere, nalaze se izvan dometa djece i nisu smješteni na podu. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se kontejneri za oštre predmete koriste na navedeni način.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se kontejneri za odlaganje oštrih predmeta šalju na spaljivanje kada se napune do ¾ njihove zapremine. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se kontejneri za oštre predmete šalju na spaljivanje na navedeni način.

**Kriterijum 8.2.5. U centru za pružanje DPST usluge postoje odgovarajući dokumentovani postupci o upravljanju medicinskim otpadom.**

1. Tim koji pruža DPST usluge ima pravilnik ili proceduru o upravljanju medicinskim otpadom (uvid u pravilnik ili proceduru).
2. Svi članovi tima su upoznati sa pravilnikom ili procedurom o upravljanju medicinskim otpadom (razgovor sa članovima tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti na uvid pravilnik ili proceduru o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
2. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa pravilnikom i procedurom o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni opisuju sadržaj pravilnika ili plana, te procedure o upravljanju medicinskim otpadom.

**Kriterijum 8.2.6. U centru za pružanje DPST usluga obezbjeđuje se pravilno razdvajanje i zbrinjavanje medicinskog otpada do transporta na konačno odredište.**

1. Pravilno razdvajanje medicinskog otpada vrši se u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu (razgovor sa odgovornom osobom).
2. Pravilno razdvajanje vrši se u odgovarajuću vrstu ambalaže (kontejnera) koja ima međunarodno priznati sistem kodnih boja (direktno posmatranje).
3. Sva ambalaža (kontejneri i kese) za odlaganje i skladištenje medicinskog otpada ima vidne i odgovarajuće oznake (direktno posmatranje).
4. Skladištenje medicinskog otpada do odlaganja ili transporta je na odgovarajućim lokacijama, u skladu je sa zahtjevima definisanim procedurom o upravljanju medicinskim otpadom (direktno posmatranje).
5. Predaja medicinskog otpada na transport se evidentira (pregled evidencije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će kroz razgovor sa osobom odgovornom za upravljanje medicinskim otpadom utvrditi da li se vrši pravilno razdvajanje medicinskog otpada u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuje da se vrši pravilno razdvajanje medicinskog otpada u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu.
2. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se pravilno razdvajanje medicinskog otpada vrši i u odnosu na odgovarajuću ambalažu koja ima međunarodno priznat sistem kodnih boja. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je ambalaža pravilno kodirana i da se otpad pravilno razdvaja.
3. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li sva ambalaža (kontejneri) za skladištenje medicinskog otpada ima odgovarajuće i vidne oznake (simbol biohazarda i/ili hemijske opasnosti). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je vidno označena ambalaža za odlaganje i skladištenje otpada.
4. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li je skladištenje medicinskog otpada do odlaganja ili transporta, na odgovarajućim lokacijama, u skladu sa zahtjevima definisanim procedurom o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je otpad do odlaganja ili transporta na lokacijama koje odgovaraju navedenim zahtjevima.
5. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije tima koji pruža DPST usluge utvrditi da li postoji ugovor sa ovlaštenom organizacijom za transport sakupljenog medicinskog otpada, te da li se o predaji medicinskog otpada na transport vodi evidencija. Indikator je ispunjen ukoliko u dokumentaciji postoji evidencija o predaji medicinskog otpada na transport, potvrđena potpisom odgovorne osobe.

9. OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETA

**Standard 9.1. Tim koji pruža DPST usluge je posvećen kontinuiranom osiguranju i unapređenju kvaliteta svoga rada.**

**Kriterijum 9.1.1. Tim koji pruža DPST usluge vrši povremenu evaluaciju kvaliteta svoga rada (pruženih usluga).**

1. Tim pravi godišnji plan evaluacije smanjenja rizičnog ponašanja klijenata (pregled dokumentacije).
2. Procjena smanjenja rizičnog ponašanja klijenata vrši se putem anketa (upitnika) o procjeni rizika klijenata, kao i procjena kapaciteta za upućivanje u druge institucije u sistemu (uvid u anketne listiće).
3. Tim koji pruža DPST usluge povremeno a najmanje jednom godišnje vrši analizu anketnih listića (upitnika) o procjeni rizika i u skladu s tim izrađuje izvještaj sa obrađenim rezultatima ankete (pregled dokumentacije).
4. Tim koji pruža DPST usluge povremeno sprovodi anketu o zadovoljstvu klijenata o čemu postoji pisana procedura (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
5. Tim koji pruža DPST usluge o sprovedenim anketama o zadovoljstvu svojih klijenata izrađuje izvještaj sa preporukama za unapređenje (pregled dokumentacije).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će tražiti od članova tima na uvid plan evaluacije smanjenja rizičnog ponašanja klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko takav plan postoji i ako je stavljen na uvid ocjenjivačima.
2. Ocjenjivači će tražiti na uvid popunjene anketne listiće (upitnike) kako bi se uvjerili da tim radi ankete klijenata za procjenu rizika klijenata i procjenu kapaciteta za upućivanje u druge institucije. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stave na uvid popunjeni anketni listići.
3. Ocjenjivači će od članova tima koji pruža DPST usluge tražiti na uvid izvještaj sa obrađenim anketama kako bi se uvjerili da tim radi ankete klijenata o procjeni rizika i procjenu kapaciteta za upućivanje u druge institucije i vrši obradu podataka dobijenih putem ankete. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi izvještaj na uvid.
4. Ocjenjivači će tražiti od članova tima na uvid proceduru o sprovođenju anketa o zadovoljstvu klijenata. Takođe, ocjenjivači će od članova tima tražiti da opišu način sprovođenja ankete o zadovoljstvu klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid procedura o sprovođenju anketa o zadovoljstvu klijenata, te ukoliko svi članovi tima opisuju na koji način se sprovodi anketa o zadovoljstvu klijenata.
5. Ocjenjivači će tražiti od članova tima na uvid izvještaj o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu klijenata sa preporukama za unapređenje. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid izvještaj o sprovedenoj anketi o zadovoljstvu klijenata sa preporukama za unapređenje.

**Kriterijum 9.1.2. Članovi tima prihvataju primjedbe i sugestije klijenata.**

1. Tim ima pisanu proceduru kojom je regulisan način prihvatanja primjedbi i sugestija klijenata (pregled dokumentacije).
2. Članovi tima su upoznati sa procedurom za prihvatanje primjedbi i sugestija i odgovaraju na iste (razgovor sa članovima tima).
3. Klijenti mogu izraziti svoje primjedbe i sugestije u „Kutiji za sugestije“ koja se nalazi u čekaonici ispred prostorije gdje se pružaju DPST usluge (direktno posmatranje).
4. Tim periodično analizira prikupljene primjedbe i sugestije te reaguje shodno istima (pregled zapisnika sa sastanaka tima).

**Ocjenjivanje:**

1. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru o prihvatanju primjedbi i sugestija klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid ažurirana pisana procedura.
2. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu način na koji tretiraju primjedbe i sugestije klijenata. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima jasno opisuju proceduru za prihvatanje primjedbi i sugestija te reagovanje u skladu sa istima.
3. Ocjenjivači će na licu mjesta provjeriti da li u čekaonici postoji „Kutija za sugestije“ namijenjena klijentima tima koji pruža DPST usluge. Indikator je ispunjen ukoliko „Kutija za sugestije“ postoji u čekaonici ispred prostorije gdje se pružaju DPST usluge.
4. Ocjenjivači će tražiti na uvid zapisnike sa sastanaka tima na kojim se analiziraju primjedbe i sugestije klijenata. Sastanci bi trebalo da se održavaju najmanje kvartalno. Indikator je ispunjen ukoliko takvi zapisnici postoje i stavljeni su na uvid.

**Politika i planovi tima koji pruža DPST usluge**

1. Politika pružanja DPST usluga
2. Godišnji izvještaj aktivnosti tima koji pruža DPST usluge
3. Godišnji plan evaluacije smanjenja rizičnog ponašanja klijenata

**Procedure tima koji pruža DPST usluge**

1. Proceduru za održavanje higijene prostorija
2. Proceduru o pružanju DPST usluga na terenu
3. Proceduru o tretiranju podataka i informacija dobijenih od klijenata
4. Procedura za formiranje, korištenje, čuvanje i skladištenje dokumentacije
5. Procedura za nabavku, prijem, čuvanje, praćenje zaliha i provjeru rokova trajanja testova
6. Procedura o povjerljivosti usluga i anonimnosti klijenata
7. Procedura za sprovođenje individualnog, porodičnog i grupnog savjetovanja za HIV i AIDS
8. Procedura o testiranju na HIV
9. Procedura o saopštavanju rezultata testiranja na HIV
10. Proceduru o savjetovanju HIV pozitivnog klijenata
11. Procedura o postupanju sa klijentima koji odbijaju ili povlače ranije datu saglasnost
12. Procedura za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima,
13. Procedura za postupanje u slučaju incidentnog uboda iglom
14. Procedura o upravljanju medicinskim otpadom
15. Procedura o prihvatanju primjedbi i sugestija klijenata