

REPUBLIKA SRPSKA

AGENCIJA ZA SERTIFIKACIJU,
AKREDITACIJU I
UNAPREĐENJE KVALITETA
ZDRAVSTVENE ZAŠTITE



STANDARDI ZA SERTIFIKACIJU
AMBULANTI
PORODIČNE MEDICINE



Maj 2012. godine

Sadržaj:

1. UPRAVLJANJE USTANOVOM	3
<i>PRAVNI STATUS USTANOVE</i>	<i>3</i>
<i>UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA</i>	<i>3</i>
<i>UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA</i>	<i>4</i>
<i>UPRAVLJANJE RIZIKOM (NEŽELJENI DOGAĐAJI)</i>	<i>5</i>
<i>UPRAVLJANJE LIJEKOVIMA.....</i>	<i>7</i>
<i>PROTIVPOŽARNA ZAŠTITA I ZAŠTITA NA RADU</i>	<i>8</i>
<i>SIGURNO OKRUŽENJE ZA OSOBLJE I PACIJENTE</i>	<i>9</i>
<i>OPREMA AMBULANTE PORODIČNE MEDICINE.....</i>	<i>11</i>
2. SIGURNOST USLUGA.....	12
<i>INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA SA PACIJENTOM</i>	<i>14</i>
3. MEDICINSKA DOKUMENTACIJA.....	16
4. ČLANOVI TIMA.....	18
5. KONTROLA INFEKCIJE	20
<i>ČIŠĆENJE PROSTORIJA I RADNIH POVRŠINA.....</i>	<i>21</i>
<i>HIGIJENA RUKU</i>	<i>22</i>
<i>LIČNA ZAŠTITNA OPREMA.....</i>	<i>22</i>
<i>PREVENCIJA IZLAGANJA VIRUSIMA KOJI SE PRENOSE PUTEM KRVI</i>	<i>24</i>
<i>DEKONTAMINACIJA I STERILIZACIJA INSTRUMENTATA I UREĐAJA</i>	<i>26</i>
<i>UPRAVLJANJE MEDICINSKIM OTPADOM</i>	<i>28</i>

1. UPRAVLJANJE USTANOVOM

PRAVNI STATUS USTANOVE

Standard 1.1. Ustanova ima jasno definisan pravni status.

Kriterijum 1.1.1 Ustanova ima regulisan pravni status u skladu sa važećim propisima.

- §A. Ustanova raspolaže odgovarajućom dokumentacijom koja dokazuje da je ista upisana u Registar zdravstvenih ustanova od strane Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske (uvid u pravnu dokumentaciju).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju (rješenje nadležnog ministarstva) kojom se dokazuje da je ustanova upisana u Registar zdravstvenih ustanova od strane Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske. Indikator je ispunjen ukoliko ustanova pokaže na uvid traženu dokumentaciju.

UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA

Standard 1.2. Rukovodstvo ambulante porodične medicine upravlja ljudskim resursima.

Kriterijum 1.2.1 U ambulanti porodične medicine postoji razvijen način informisanja novoprimljenog osoblja i obuke o mjerama zaštite na radnom mjestu.

- §A. Novozaposleno osoblje se upoznaje sa mjerama lične zaštite kao i zaštite pacijenta i okoline od mogućih rizika zavisno od radnog mjesta, odnosno vrste procesa, o čemu se vodi evidencija (uvid u dokumentaciju, razgovor sa zaposlenima).
- §B. Dodatno upoznavanje novozaposlenih vrši se sa mjestima sa posebnim rizikom, potrebnim mjerama dodatne zaštite, obaveznim zdravstvenim kontrolama ili drugim medicinskim mjerama zaštite i slično (uvid u dokumentaciju, razgovor sa zaposlenima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju i kroz razgovor sa zaposlenima utvrditi da li se novozaposleno osoblje upoznaje sa mjerama lične zaštite kao i zaštite pacijenata i okoline od mogućih rizika. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni potvrđuju da se novozaposleno osoblje upoznaje sa mjerama lične zaštite kao i zaštite pacijenata i okoline od mogućih rizika, te ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid potpisan dokument upoznavanja novoprimljenog osoblja o mjerama zaštite.
- B. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju i kroz razgovor sa zaposlenima utvrditi da li se novozaposleno osoblje koje radi na mjestima sa posebnim rizikom dodatno upoznaje sa potrebnim mjerama dodatne zaštite, obaveznim zdravstvenim kontrolama ili drugim medicinskim mjerama zaštite i slično. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni na mjestima sa posebnim uslovima potvrđuju dodatno upoznavanje sa mjerama zaštite i kontrole, te ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokumentacija koja to potvrđuje.

UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA

Standard 1.3. U ambulanti porodične medicine postoji sistem upravljanja dokumentima.

Kriterijum 1.3.1 U ambulanti porodične medicine postoji sistem upravljanja procedurama.

- §A. Procedure u ambulanti porodične medicine su datirane i pregledaju se najmanje jednom u četiri godine, o čemu postoji zapis (direktan uvid, pregled zapisa).
- §B. Procedure se nalaze u registru/knjizi procedura, čija je prva strana spisak važećih procedura koje se u njoj nalaze (pregled knjige procedura).
- §C. Članovi tima imaju pristup procedurama koje se odnose na njihov djelokrug rada i upoznati su sa tim procedurama (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti na uvid knjigu procedura, i utvrditi da li su važeće verzije procedura datirane unutar četiri godine. Ukoliko nije bilo promjene procedure u skladu sa savremenom praksom, odnosno ukoliko je procedura samo pregledana i nisu napravljene izmjene, ocjenjivači će tražiti na uvid zapis o tome. Indikator je ispunjen ukoliko su procedure datirane i ukoliko postoji zapis da su pregledane najmanje jednom u četiri godine.

- B. Ocjenjivači će pregledom registra/knjige procedura utvrditi da li sadrži spisak važećih procedura koje su u primjeni u ambulanti porodične medicine, kao i važeće procedure. Indikator je ispunjen ukoliko registar/knjiga procedura sadrži spisak važećih procedura koje su u primjeni u ambulanti porodične medicine, kao i važeće procedure.
- C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa zaposlenima utvrditi da li imaju pristup procedurama, kao i da li su upoznati sa procedurama koje se odnose na njihov djelokrug rada. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni potvrđuju da imaju pristup procedurama, kao i da su upoznati sa procedurama koje se odnose na njihov djelokrug rada.

UPRAVLJANJE RIZIKOM (NEŽELJENI DOGAĐAJI)

Standard 1.4. U ambulanti porodične medicine postoji sistem izvještavanja i preduzimanja mjera pri neželjenim događajima.

Kriterijum 1.4.1 Članovi tima su upoznati sa situacijama koje se definišu kao neželjeni događaji.

- §A. Postoji pisana procedura koja definiše neželjene događaje, analizu i sprečavanje ponovljenih neželjenih događaja (pregled knjige procedura).
- §B. Članovi tima porodične medicine su upoznati sa procedurom o neželjenim događajima (razgovor sa članovima tima).
- §C. U ambulanti porodične medicine se vodi evidencija o neželjenim događajima koji uključuju, ali se ne ograničavaju na: neočekivanu smrt pacijenta, ubod iglom osoblja, neželjene događaje vezane za lijekove, nesreće na poslu, provale, slučajeve nasilja prema osoblju, nesreće pri rukovanju sa opremom... (pregled dokumentacije).
- §D. U ambulanti porodične medicine se provode korektivne mjere nakon analize neželjenih događaja (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru koja definiše neželjene događaje. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima stavi na uvid ažurirana tražena procedura.
- B. Ocjenjivači će od članova tima porodične medicine tražiti da opišu proceduru o neželjenim događajima. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima opisuju proceduru o neželjenim događajima.
- C. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju/knjigu incidenata utvrditi da li se vodi evidencija neželjenih događaja. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da postoji pisana evidencija sa potrebnim informacijama o neželjenom događaju (vrsta, vrijeme, mjesto).

D. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima porodične medicine utvrditi da li se i na koji način provode korektivne mjere nakon analize neželjenih događaja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju i navode korektivne mjere pomoću kojih se vrši minimiziranje rizika i negativnih ishoda.

Kriterijum 1.4.2 Članovi tima su upoznati sa načinom prijavljivanja neželjenih dejstava lijekova.

§A. Članovi tima porodične medicine imaju pristup Vodiču za otkrivanje i prijavljivanje neželjenih dejstava lijekova Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH, u štampanoj ili elektronskoj formi (direktno posmatranje).

§B. Članovi tima porodične medicine imaju pristup Obrascu za prijavljivanje neželjenih dejstava lijekova Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH, u štampanoj ili elektronskoj formi (direktno posmatranje).

§C. U ambulanti porodične medicine postoji dokaz da je svaka neželjena reakcija na lijekove prijavljena Centru za farmakovigilansu Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH (pregled evidencije prijave neželjenih dejstava lijekova).

Ocjenjivanje:

A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li članovi tima porodične medicine imaju pristup Vodiču za otkrivanje i prijavljivanje neželjenih dejstava lijekova Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH, u štampanoj ili elektronskoj formi. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da članovi tima imaju pristup Vodiču.

B. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li članovi tima porodične medicine imaju pristup Obrascu za prijavljivanje neželjenih dejstava lijekova Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH, u štampanoj ili elektronskoj formi. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da članovi tima imaju pristup Obrascu.

C. Ocjenjivači će pregledom evidencije prijave neželjenih dejstava lijekova utvrditi da li u ambulanti porodične medicine postoji dokaz da je svaka neželjena reakcija na lijekove prijavljena centru za farmakovigilansu Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH. Indikator je ispunjen ukoliko se takva evidencija dostavi na uvid ocjenjivačima.

UPRAVLJANJE LIJEKOVIMA

Standard 1.5. Ambulanta porodične medicine obezbjeđuje dostupnost lijekova sa Liste osnovnih lijekova za domove zdravlja i ambulante porodične medicine Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske kao i dostupnost potrebnih medicinskih sredstava.

Kriterijum 1.5.1 Ambulanta porodične medicine obezbjeđuje snabdijevanje lijekovima sa Liste osnovnih lijekova za domove zdravlja i ambulante porodične medicine FZO RS, kao i snabdijevanje potrebnim medicinskih sredstvima.

- §A. Ambulanta porodične medicine obezbjeđuje snabdijevanje lijekovima sa Liste osnovnih lijekova za domove zdravlja i ambulante porodične medicine FZO RS, kao i potrebnim medicinskim sredstvima, ili se obezbjeđuje obavljanje tih poslova zaključivanjem ugovora sa apotekom otvorenog tipa (razgovor sa rukovodstvom, pregled dokumentacije).
- §B. Ambulanta porodične medicine ima odgovarajući prostor za prijem, čuvanje i primjenu lijekova i medicinskih sredstava (direktno posmatranje).
- §C. Ambulanta porodične medicine ima imenovanu osobu, odgovarajuće stručne spreme zdravstvenog usmjerenja, odgovornu za nabavku, prijem, čuvanje i praćenje zaliha lijekova i medicinskih sredstava (pregled dokumentacije).
- §D. Ambulanta porodične medicine ima proceduru za nabavku, prijem, čuvanje i praćenje zaliha lijekova i medicinskih sredstava, sa kojom je upoznata imenovana odgovorna osoba (pregled knjige procedura, razgovor sa odgovornom osobom).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa rukovodstvom ambulante utvrditi način obezbjeđenja snabdijevanja lijekovima sa Liste osnovnih lijekova za domove zdravlja i ambulante porodične medicine FZO RS, odnosno, u slučaju zaključivanja ugovora sa apotekom otvorenog tipa, tražiti na uvid ugovor. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da ambulanta vrši snabdijevanje lijekovima i medicinskim sredstvima, odnosno dobiju na uvid ugovor sklopljen sa apotekom otvorenog tipa.
- B. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li ambulanta ima odgovarajući prostor za prijem, čuvanje i primjenu lijekova i medicinskih sredstava (npr. prostorija za intervencije, u kojoj se lijekovi čuvaju pod uslovima propisanim od strane proizvođača, zaštićeni od prašine, svjetlosti, vlage, nepovoljne temperature, neovlaštenog pristupa...). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da su ispunjeni navedeni zahtjevi.

- C. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li je u ambulanti porodične medicine imenovana osoba, odgovarajuće stručne spreme zdravstvenog usmjerenja, odgovorna za nabavku, prijem, čuvanje, izdavanje i praćenje zaliha lijekova. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokumentacija kojom je imenovana osoba odgovorna za nabavku, prijem, čuvanje, izdavanje i praćenje zaliha lijekova, te dokumentacija koja potvrđuje odgovarajuću stručnu spremu zdravstvenog usmjerenja za odgovornu osobu.
- D. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru za nabavku, prijem, čuvanje, izdavanje i praćenje zaliha lijekova, a od imenovane osobe, odgovorne za nabavku, prijem, čuvanje, izdavanje i praćenje zaliha lijekova, tražiti da opiše proceduru za nabavku, prijem, čuvanje, izdavanje i praćenje zaliha lijekova i medicinskih sredstava. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid traženi dokument, te ukoliko odgovorna osoba opisuje proceduru.

PROTIVPOŽARNA ZAŠTITA I ZAŠTITA NA RADU

Standard 1.6. U ambulanti porodične medicine se primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite od požara i zaštite na radu.

Kriterijum 1.6.1 U ambulanti porodične medicine postoji organizovan način za sprovođenje mjera protivpožarne zaštite.

- §A. U ambulanti porodične medicine je imenovana osoba odgovorna za protivpožarnu zaštitu (uvid u dokumentaciju).
- §B. Rukovodstvo ambulante porodične medicine obezbjeđuje obuku zaposlenih o protivpožarnoj zaštiti i zaštiti na radu i o tome vodi evidenciju (uvid u dokumentaciju).
- §C. Protivpožarna oprema se redovno provjerava i održava (u skladu sa zakonskim obavezama) i o tome postoji evidencija (uvid u dokumentaciju).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju utvrditi da li je u ambulanti porodične medicine imenovana osoba odgovorna za protivpožarnu zaštitu. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokumentacija o imenovanju osobe odgovorne za zaštitu od požara.
- B. Ocjenjivači će tražiti na uvid potvrde o završenoj obuci zaštite od požara i o završenoj obuci za bezbjednost i zaštitu na radu zaposlenih u ambulanti porodične medicine. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid potvrde o završenoj obuci zaštite od požara i o završenoj obuci za bezbjednost i zaštitu na radu zaposlenih u ambulanti porodične medicine.

- C. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokaz o posljednjem izvršenom kontrolnom servisu protivpožarne opreme od strane ovlaštenog servisa. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokaz o posljednjem izvršenom kontrolnom servisu protivpožarne opreme (u skladu sa zakonskim obavezama).

Kriterijum 1.6.2 U ambulanti porodične medicine je definisan i usvojen akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini.

- §A. U ambulanti porodične medicine postoji akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini (uvid u dokumentaciju-akt o procjeni rizika).
- §B. U ambulanti porodične medicine se sprovodi procjena rizika radnog mjesta i radne sredine, u skladu sa zakonskim obavezama, o čemu se vodi evidencija (uvid u dokumentaciju).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti na uvid akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
- B. Ocjenjivači će tražiti na uvid evidenciju o sprovedenoj procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini od strane ovlaštene osobe/ustanove, u skladu sa zakonskim obavezama. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.

SIGURNO OKRUŽENJE ZA OSOBLJE I PACIJENTE

Standard 1.7. Tim radi u prostorijama koje su odgovarajuće za rad u porodičnoj medicini i poštuje procedure koje osiguravaju zdravlje i sigurnost osoblja i pacijenata.

Kriterijum 1.7.1 Tim je preduzeo mjere kojima je spriječen neovlašten pristup lijekovima i ostalim materijalima koji se nalaze u prostorijama ambulante porodične medicine.

- §A. Mjesta na kojima se čuvaju lijekovi i medicinska sredstva u ambulanti porodične medicine su obezbijeđena, a postoji dodatno obezbjeđenje za lijekove koji se čuvaju pod posebnim uslovima (direktno posmatranje).
- §B. Medicinski dosjeji, blokovi za recepte, administrativne knjige i ostali zvanični dokumenti nisu na mjestu dostupnom neovlaštenim licima (direktno posmatranje).
- §C. Lijekove propisuje samo doktor medicine sa licencom (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su mjesta na kojima se čuvaju lijekovi i drugi materijali nedostupna neovlaštenim licima, a posebno da li postoji dodatno obezbjeđenje za lijekove koji se čuvaju pod posebnim uslovima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su preduzete mjere dovoljne za sprečavanje neovlaštenog pristupa.
- B. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li su medicinski dosijei, blokovi za recepte, administrativne knjige i ostala zvanična dokumentacija nedostupni neovlaštenim licima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su preduzete mjere dovoljne za sprečavanje neovlaštenog pristupa.
- C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i direktnim posmatranjem recepata najmanje 5, a najviše 20 pacijenata odabranih slučajnim izborom nakon izvršenog pregleda/tretmana utvrditi da li lijekove propisuje samo doktor medicine sa licencom. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da lijekove propisuje samo doktor medicine sa licencom, te ukoliko su svi pregledani recepti za lijekove propisani od strane doktora medicine sa licencom, sa pečatom i potpisom.

Kriterijum 1.7.2 Pušenje je zabranjeno u cijelom prostoru ambulante porodične medicine.

- §A. U ambulanti porodične medicine postoje oznake «Zabranjeno pušenje» (direktno posmatranje).
- §B. Članovi tima potvrđuju da je pušenje zabranjeno u svim prostorijama ambulante porodične medicine (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoje oznake «Zabranjeno pušenje» u prostorijama ambulante porodične medicine. Indikator je ispunjen ukoliko su oznake vidljivo istaknute.
- B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li je pušenje zabranjeno u svim prostorijama ambulante porodične medicine. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da je pušenje zabranjeno u svim prostorijama ambulante porodične medicine.

OPREMA AMBULANTE PORODIČNE MEDICINE

Standard 1.8. Medicinska oprema i resursi su odgovarajući i mogu obezbijediti sveobuhvatnu i sigurnu njegu na nivou ambulante porodične medicine.

Kriterijum 1.8.1 Medicinskom opremom u ambulanti porodične medicine rukuje se na siguran način.

- §A. Članovi tima prošli su obuku o sigurnom korištenju opreme, u skladu sa svojim domenom rada, o čemu se vodi evidencija (razgovor sa članovima tima, pregled evidencije).

Ocjenjivanje:

A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i pregledom evidencije utvrditi da li su prošli obuku o sigurnom korištenju opreme, u skladu sa svojim domenom rada. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da su prošli obuku o sigurnom korištenju opreme, te ukoliko se evidencija o obuci dostavi na uvid ocjenjivačima.

Kriterijum 1.8.2 Medicinska oprema ambulante porodične medicine održava se u ispravnom stanju.

- §A. Tim posjeduje proceduru o redovnoj provjeri ispravnosti opreme, koja uključuje termine periodične provjere ispravnosti najmanje za autoklav i/ili suvi sterilizator, mjerač krvnog pritiska, bocu sa kiseonikom i vagu (knjiga procedura).
- §B. Članovi tima odgovorni za održavanje opreme upoznati su sa procedurom o redovnoj provjeri ispravnosti opreme i vode evidenciju o provjeri ispravnosti opreme (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

A. Ocjenjivači će tražiti na uvid knjigu procedura da bi utvrdili da li ona sadrži proceduru o redovnoj provjeri ispravnosti opreme, te da li procedura sadrži termine periodične provjere ispravnosti najmanje za autoklav i/ili suvi sterilizator, te za mjerač krvnog pritiska, bocu sa kiseonikom i vagu. Indikator je ispunjen ukoliko tim dostavi ocjenjivačima na uvid ažuriranu pisanu proceduru.

B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa odgovornim članovima tima utvrditi da li su upoznati sa procedurom o redovnoj provjeri ispravnosti opreme, te pregledom evidencije utvrditi da li se ažurno vodi. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru, te ukoliko ocjenjivačima dostave na uvid evidenciju o tome.

2. SIGURNOST USLUGA

Standard 2.1. Svi pacijenti dobijaju sigurnu zdravstvenu uslugu i savjet u skladu sa njihovim zdravstvenim stanjem i potrebama.

Kriterijum 2.1.1 Tim ambulante porodične medicine ima trijažni sistem koji mu omogućava pružanje medicinske njege pacijentima sa hitnim i akutnim medicinskim stanjima.

- §A. Članovi tima su obučeni da prepoznaju hitna medicinska stanja (razgovor sa članovima tima, pregled dokumentacije).
- §B. Članovi tima opisuju koje vodiče koriste za hitna medicinska stanja i proceduru za pružanje hitne medicinske pomoći (razgovor sa članovima tima, pregled kliničkih vodiča).
- §C. Članovi tima imaju pristup setu za hitne intervencije (aparati za kiseonik sa rezervnom bocom, set za reanimaciju, komplet za terapiju anafilaktičkog šoka), i upoznati su sa sadržajem, lokacijom i načinom primjene seta (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).
- §D. Članovi tima potvrđuju da se pacijenti sa akutnim stanjima primaju odmah, bez čekanja (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi koju dodatnu obuku su članovi tima imali iz urgentne medicine i pružanja hitne medicinske pomoći. Ocjenjivači će pregledati sertifikate o završenoj dodatnoj obuci za svakog člana tima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da su imali dodatnu obuku i ako pregled dosijea sadrži sertifikate o završetku dodatne obuke unutar posljednje 4 godine.
- B. Ocjenjivači će tražiti na uvid kliničke vodiče sa procedurama za pružanje hitne medicinske pomoći. Vodiči za slijedeća hitna stanja trebaju postojati kod svakog tima:
 - Anafilaktički šok,
 - Pacijent bez svijesti,
 - Šok,
 - Akutno pogoršanje astme,
 - Akutni plućni edem,
 - Moždana kap i tranzitorni ishemični atak,
 - Akutni infarkt miokarda,
 - Gušenje stranim tijelom,
 - Kardio-pulmonalno oživljavanje.

- C. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li članovi tima ambulante porodične medicine imaju pristup setu za hitne intervencije (aparatus za kiseonik sa rezervnom bocom, set za reanimaciju, komplet za terapiju anafilaktičkog šoka), a razgovorom sa članovima tima da li znaju sadržaj, lokaciju i način primjene seta za hitne intervencije. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima ambulante porodične medicine imaju pristup setu za hitne intervencije, te ukoliko su članovi tima upoznati sa sadržajem, lokacijom i načinom primjene seta za hitne intervencije.
- D. Ocjenjivači će pitati članove tima da li se pacijenti sa akutnim stanjima primaju odmah, bez čekanja. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se pacijenti sa akutnim stanjima primaju odmah, bez čekanja.

Standard 2.2. Tim obezbjeđuje usluge promocije zdravlja i prevencije bolesti, koje su u skladu sa važećom profesionalnom praksom.

Kriterijum 2.2.1 Tim od registrovanih građana/pacijenata uzima sve podatke u cilju sticanja uvida u njihovu medicinsku i porodičnu istoriju, socijalne faktore, stil života i postojanje faktora rizika.

- §A. Članovi tima potvrđuju da se od registrovanih građana/pacijenata uzimaju podaci u cilju sticanja uvida u njihovu medicinsku i porodičnu istoriju, socijalne faktore, stil života i radi otkrivanja faktora rizika (razgovor sa članovima tima, pregled zdravstvenih kartona).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se prilikom registracije od građana/pacijenata uzimaju podaci u cilju sticanja uvida u njihovu medicinsku i porodičnu istoriju, socijalne faktore, stil života i radi otkrivanja faktora rizika, te pregledom najmanje 5, a najviše 20 zdravstvenih kartona utvrditi da li se ovi podaci unose u kartone. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da se prilikom registracije od građana/pacijenata uzimaju podaci u cilju sticanja uvida u njihovu medicinsku i porodičnu istoriju, socijalne faktore, stil života i radi otkrivanja faktora rizika, te ukoliko svi pregledani kartoni imaju upisane tražene podatke.

Kriterijum 2.2.2 Tim saraduje sa higijensko-epidemiološkom službom pripadajućeg doma zdravlja i konsultantom-specijalistom pedijatrije u realizaciji programa sistematske imunizacije, u cilju prevencije masovnih zaraznih bolesti kod djece i mladih na području koje pokriva ambulanta.

- §A. Tim ima pisanu proceduru o saradnji, razmjeni informacija i planiranju programa sistematske imunizacije sa higijensko-epidemiološkom službom/ambulantom pripadajućeg doma zdravlja i konsultantom-specijalistom pedijatrije (pregled knjige procedura).

- §B. Tim, u saradnji sa higijensko-epidemiološkom službom/ambulantom pripadajućeg doma zdravlja i konsultantom-specijalistom

pedijatrije, pravi godišnji plan za provođenje programa sistematske imunizacije na području koje pokriva ambulanta (uvid u plan).

- §C. Članovi tima opisuju način na koji se realizuje program sistematske imunizacije djece i mladih na području koje pokriva ambulanta (razgovor sa članovima tima).
- §D. Tim dobija redovne izvještaje o rezultatima provedene obavezne imunizacije, postvakcinalnim reakcijama i komplikacijama, sa brojem djece koja nisu vakcinisana i razlozima nevakcinisanja, od strane higijensko-epidemiološke službi/ambulant pripadajućeg doma zdravlja (pregled dokumentacije).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži proceduru o saradnji, razmjeni informacija i planiranju programa sistematske imunizacije sa higijensko-epidemiološkom službom/ambulantom pripadajućeg doma zdravlja i konsultantom-specijalistom pedijatrije. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena procedura.
- B. Ocjenjivači će tražiti na uvid godišnji plan za provođenje programa sistematske imunizacije djece i mladih. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid godišnji plan za provođenje programa sistematske imunizacije djece i mladih.
- C. Ocjenjivači će od članova tima tražiti da opišu na koji način sprovode program sistematske imunizacije djece i mladih na području koje pokriva ambulanta. Indikator je ispunjen ukoliko svi članovi tima opisuju način na koji sprovode program sistematske imunizacije djece i mladih na području koje pokriva ustanova.
- D. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li tim dobija redovne izvještaje o rezultatima provedene obavezne imunizacije, postvakcinalnim reakcijama i komplikacijama, sa brojem djece koja nisu vakcinisana i razloge nevakcinisanja, od strane higijensko-epidemiološke službe pripadajućeg doma zdravlja. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid izvještaji sa navedenim podacima.

INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA SA PACIJENTOM

Standard 2.3. Tim otvoreno komunicira sa pacijentima i obezbjeđuje im dovoljno informacija kako bi mogli donijeti odluku o liječenju.

Kriterijum 2.3.1 Tim ambulante porodične medicine obezbjeđuje pacijentima odgovarajuće informacije o pružanju zdravstvene zaštite.

- §A. Postoji obavještenje, vidljivo izvan ambulante porodične medicine, na kojem se nalazi informacija o radnom vremenu tima, te telefonski broj ambulante (direktno posmatranje).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li postoji obavještenje, vidljivo izvan ambulante porodične medicine, na kojem se nalazi informacija o radnom vremenu tima, te telefonski broj ambulante. Indikator je ispunjen ukoliko takvo obavještenje postoji.

Kriterijum 2.3.2 Pacijenti dobijaju dovoljno informacija o svrsi, važnosti, koristima i rizicima vezanim za pretrage ili tretmane predložene od strane ljekara, što im omogućava da donesu odluku o daljem liječenju.

- §A. Članovi tima porodične medicine potvrđuju da obavještavaju pacijente o svrsi, važnosti, koristima i rizicima predložene pretrage ili tretmana (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu kako obavještavaju pacijente o svrsi, važnosti, koristima i rizicima predložene pretrage ili tretmana. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da članovi tima daju dovoljno informacija o svrsi, važnosti, koristima i rizicima predložene pretrage ili tretmana.

Kriterijum 2.3.3 Članovi tima obezbjeđuju povjerljivost svih podataka o zdravlju pacijenata u skladu sa pisanim dokumentom ustanove.

- §A. Tim ima pisanu proceduru o tretiranju ličnih zdravstvenih informacija pacijenata (pregled knjige procedura).
- §B. Članovi tima su upoznati sa zahtjevima povjerljivosti i shvataju da je kršenje povjerljivosti prekršaj (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

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

3. MEDICINSKA DOKUMENTACIJA

Standard 3.1. Tim vodi odgovarajuću medicinsku dokumentaciju oboljenja i tretmana pacijenata.

Kriterijum 3.1.1 Zdravstveni karton svakog pacijenta je dobro organizovan i čitak i sadrži sve relevantne podatke koji su u vezi sa pacijentima.

- §A. Zdravstveni karton pacijenta uključuje najmanje slijedeće podatke: ime i prezime pacijenta, ime jednog od roditelja, adresu stanovanja, datum rođenja, jedinstveni matični broj (pregled zdravstvenih kartona).
- §B. Zdravstveni karton pacijenta uključuje: istoriju bolesti, zabilješke, nalaze i mišljenja od strane ljekara specijaliste, izvještaje o dijagnostičkim pretragama i dobijenim rezultatima, informisani pristanak pacijenta, otpusne liste iz bolnica (pregled zdravstvenih kartona).
- §C. Ljekar je obavezan da u zdravstveni karton unosi slijedeće podatke: trenutni problemi, alergije i osjetljivost, faktori rizika (npr. pušenje i konzumiranje alkohola), lijekovi, imunizacije i tretiranje, socijalna i porodična anamneza, i anamneza prethodnih bolesti (pregled zdravstvenih kartona).
- §D. Svaki zdravstveni karton pacijenta sadrži zabilješku sa svake konsultacije lekar-pacijent (uključujući i one poslije radnog vremena, kućne posjete ili konsultacije putem telefona koje su bile bitne) koje sadrže: datum konsultacije, razlog konsultacije, problem koji se tretirao, individualni plan liječenja (uključujući i predviđeni datum pregleda, po potrebi), bilo koji propisan lijek, bilo koju preduzetu preventivnu mjeru, dokumentaciju bilo koje upute u drugu zdravstvenu ustanovu, identifikaciju onog ko je obavio konsultaciju (pregled zdravstvenih kartona).
- §E. Lijekovi koje pacijent prima se jasno nabrajaju u kartonu uključujući ukupnu, pojedinačnu, dnevnu dozu i broj pakovanja (pregled zdravstvenih kartona).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će pregledati najmanje 5, a najviše 20 zdravstvenih kartona da bi utvrdili da li sadrže najmanje slijedeće podatke: ime i prezime pacijenta, ime jednog od roditelja, adresu stanovanja, datum rođenja, jedinstveni matični broj. Indikator je ispunjen ukoliko svi pregledani kartoni sadrže navedene podatke.

- B. Ocjenjivači će pregledati najmanje 5, a najviše 20 zdravstvenih kartona da bi utvrdili da li svaki redovan pacijent ima poseban karton koji sadrži sve kliničke informacije vezane za pacijenta (istoriju bolesti, zabilješke, nalaze i mišljenja od strane ljekara specijaliste, izvještaje o dijagnostičkim pretragama i dobijenim rezultatima, informisani pristanak pacijenta, otpusne liste iz bolnica). Indikator je ispunjen ukoliko svi pregledani kartoni sadrže navedene kliničke informacije.
- C. Ocjenjivači će pregledati najmanje 5, a najviše 20 zdravstvenih kartona da bi utvrdili da li sadrže podatke koje uključuju: sadašnje tegobe, alergije i osjetljivosti, faktore rizika, lijekove, imunizacije i tretmane, socijalnu i porodičnu anamnezu i anamnezu prethodnih bolesti. Indikator je ispunjen ukoliko svi pregledani kartoni sadrže navedene podatke.
- D. Ocjenjivači će pregledati najmanje 5, a najviše 20 kartona da bi utvrdili da li sadrže zabilješke sa svake konsultacije ljekar-pacijenti, koje uključuju: datum i razlog konsultacije, tretirani problem i plan liječenja, propisane lijekove, preventivne aktivnosti, zabilješke o upućivanju u druge medicinske ustanove i identifikaciju onoga ko je obavio konsultaciju. Indikator je ispunjen ukoliko svi pregledani kartoni sadrže navedene podatke.
- E. Ocjenjivači će pregledati najmanje 5, a najviše 20 zdravstvenih kartona da bi utvrdili da li su u njima navedene ukupne, pojedinačne, dnevne doze i broj pakovanja propisanih lijekova. Indikator je ispunjen ukoliko svi pregledani kartoni sadrže navedene podatke o lijekovima koje pacijent prima.

4. ČLANOVI TIMA

Standard 4.1. Članovi tima imaju odgovarajuće kvalifikacije i rade na sopstvenom profesionalnom usavršavanju.

Kriterijum 4.1.1 Svi članovi tima koji pružaju kliničku njegu imaju odgovarajuće kvalifikacije i obuku, te učestvuju u kontinuiranoj medicinskoj edukaciji.

- §A. Ljekar tima je specijalista porodične medicine ili specijalista druge grane medicine sa dodatnom edukacijom iz porodične medicine (uvid u dokumentaciju).
- §B. Ljekar tima ima licencu Komore doktora medicine RS (uvid u dokumentaciju).
- §C. Medicinske sestre/medicinski tehničari u timu imaju odgovarajuću obuku, kvalifikacije i učestvuju u stalnoj edukaciji (uvid u dokumentaciju).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li ljekar tima ima odgovarajuću obuku i kvalifikacije (potrebni dokumenti su: dokaz o položenom specijalističkom ispitu, odnosno, sertifikat o završenoj doedukaciji iz porodične medicine). Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
- B. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju da bi utvrdili da li ljekar tima ima licencu Komore doktora medicine RS. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.
- C. 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 dodatnoj edukaciji iz porodične medicine). Obuka medicinskih sestara/medicinskih tehničara može biti organizovana i interno, unutar ustanove. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.

Kriterijum 4.1.2 U toku radnog vremena tima, pored ljekara, postoji još najmanje jedna ovlaštena osoba koja je sposobna da pruži odgovarajući savjet ili njegu pacijentima.

- §A. Najmanje još jedan član tima je prisutan kada je ambulanta otvorena za redovne konsultacije (direktno posmatranje, razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem, te razgovorom sa članovima tima utvrditi informacije o prisutnosti i radnom statusu osoblja koje radi u toku redovnog radnog vremena tima. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači utvrde da je, uz ljekara, još najmanje jedna ovlaštena osoba prisutna u ambulanti tokom radnog vremena.

5. KONTROLA INFEKCIJE

Standard 5.1. U ambulanti porodične medicine preduzimaju se mjere predostrožnosti za kontrolu infekcije.

Kriterijum 5.1.1 U ambulanti porodične medicine uspostavljen je sistem za kontrolu infekcije.

- §A. Ambulanta porodične medicine ima proceduru za kontrolu infekcije, koja uključuje, ali se ne ograničava na:
- proceduru za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija,
 - proceduru za čišćenje i dezinfekciju radnih površina,
 - proceduru za pranje ruku,
 - proceduru o korištenju lične zaštitne opreme,
 - proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima,
 - proceduru o odlaganju oštih predmeta,
 - proceduru dekontaminacije i sterilizacije medicinskih uređaja i instrumenata,
 - proceduru o upravljanju medicinskim otpadom,
- (pregled knjige procedura).
- §B. Članovi tima upoznati su sa procedurom za kontrolu infekcije (razgovor sa članovima tima).
- §C. Članovi tima su prošli obuku o kontroli infekcije, o čemu se vodi pisana evidencija (pregled dokumentacije).
- §D. Ambulanta porodične medicine ima imenovanu odgovornu osobu za kontrolu infekcije (pregled dokumentacije).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će pregledati knjigu procedura da bi utvrdili da li sadrži ažuriranu proceduru za kontrolu infekcije, koja uključuje, ali se ne ograničava na: proceduru za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija, proceduru za čišćenje i dezinfekciju radnih površina, proceduru za pranje ruku, proceduru o korištenju lične zaštitne opreme, proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, proceduru o odlaganju oštih predmeta, proceduru dekontaminacije i sterilizacije medicinskih uređaja i instrumenata, proceduru o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid ažurirani traženi pisani dokumenti.
- B. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru za kontrolu infekcije. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru za kontrolu infekcije.

- C. Ocjenjivači će pregledati dosjee članova tima da bi provjerili da li su članovi tima prošli obuku o kontroli infekcije. Obuka može biti provedena interno, unutar ambulante porodične medicine, od strane osobe odgovorne za kontrolu infekcije. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostave na uvid sertifikati/potvrde i evidencija o provedenoj obuci.
- D. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li je imenovana osoba odgovorna za kontrolu infekcije u ambulanti porodične medicine. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokumentacija kojom je imenovana osoba odgovorna za kontrolu infekcije.

ČIŠĆENJE PROSTORIJA I RADNIH POVRŠINA

Standard 5.2. U ambulanti porodične medicine prostorije i oprema se održavaju i čiste na način da se smanji rizik od infekcije.

Kriterijum 5.2.1 Prilikom održavanja higijene prostorija sprovode se odgovarajuće procedure za čišćenje, dezinfekciju i dekontaminaciju prostorija.

- §A. Ambulanta porodične medicine ima raspored/plan čišćenja, dezinfekcije i dekontaminacije, koji uključuje površine i predmete koje se čiste, kao i hemikalije koje se koriste pri čišćenju (uvid u plan).
- §B. Osoblje koje čisti prostorije i radne površine vodi redovnu evidenciju o čišćenju (pregled evidencije).
- §C. Prostorije u ambulanti porodične medicine su vidljivo čiste (direktno posmatranje).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti na uvid raspored/plan čišćenja, dezinfekcije i dekontaminacije, da bi utvrdili da li on uključuje površine i predmete koji se čiste, kao i hemikalije koje se koriste pri čišćenju. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid raspored/plan čišćenja, dezinfekcije i dekontaminacije, koji uključuje površine i predmete koji se čiste, kao i hemikalije koje se koriste pri čišćenju.
- B. 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 dostavi na uvid evidencija sa navedenim podacima.
- C. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem ocijeniti da li su prostorije ambulante porodične medicine čiste. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su prostorije ambulante porodične medicine vidljivo čiste.

HIGIJENA RUKU

Standard 5.3. Članovi tima ambulante porodične medicine pravilno i pravovremeno održavaju higijenu ruku, u cilju smanjenja rizika od infekcije.

Kriterijum 5.3.1 Članovi tima ambulante porodične medicine primjenjuju proceduru pranja ruku.

- §A. Mjesta za pranje ruku u svim prostorijama koje članovi tima koriste za pregled i tretman pacijenata opskrbljena su priborom za pranje ruku (direktno posmatranje).
- §B. Članovi tima su upoznati sa procedurom pranja ruku, te potvrđuju da peru ruke i prije i poslije svakog direktnog kontakta sa pacijentima, odnosno, prije i poslije stavljanja rukavica za jednokratnu upotrebu (razgovor sa članovima tima).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li su mjesta za pranje ruku u svim prostorijama koje članovi tima koriste za pregled i tretman pacijenata opskrbljena priborom za pranje ruku (tečnim sapunom i papirnatim ubrusima za jednokratnu upotrebu). Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da su mjesta za pranje ruku u svim prostorijama za pregled i tretman pacijenata opskrbljena priborom za pranje ruku (tečnim sapunom i papirnatim ubrusima za jednokratnu upotrebu).
- B. Ocjenjivači će od članova tima tražiti da opišu proceduru pranja ruku, te utvrditi da li peru ruke i prije i poslije bilo kakvog direktnog kontakta sa pacijentima, odnosno prije i poslije stavljanja rukavica. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru pranja ruku, te potvrđuju da peru ruke i prije i poslije bilo kakvog direktnog kontakta sa pacijentima, odnosno, prije i poslije stavljanja rukavica za jednokratnu upotrebu.

LIČNA ZAŠTITNA OPREMA

Standard 5.4. Članovi tima ambulante porodične medicine pravilno i pravovremeno koriste ličnu zaštitnu opremu, u cilju smanjenja rizika od infekcije.

Kriterijum 5.4.1 Članovi tima ambulante porodične medicine koriste ličnu zaštitnu opremu, u cilju smanjenja rizika od infekcije.

- §A. Članovi tima potvrđuju da im je lična zaštitna oprema na raspolaganju, te da se koristi u skladu sa procedurom o korištenju lične zaštitne opreme (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).

- §B. Članovi tima potvrđuju da rukavice za jednokratnu upotrebu koriste uvijek kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama pacijenta (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
- §C. Članovi tima potvrđuju da rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa pacijentom kao infektivni otpad, a za svakog novog pacijenta koriste nove rukavice (razgovor sa članovima tima, direktno posmatranje).
- §D. Članovi tima potvrđuju da maske za lice koriste uvijek kada postoji opasnost prenošenja infekcije kapljičnim putem sa zdravstvenog profesionalca na pacijenta i obrnuto (razgovor sa članovima tima).
- §E. 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:

- A. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li se lična zaštitna oprema 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 kontroli infekcije, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da je lična zaštitna oprema na raspolaganju članovima tima.
- B. 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 pacijenta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da uvijek koriste rukavice za jednokratnu upotrebu kada je moguć kontakt sa krvlju, pljuvačkom ili mukoznim membranama pacijenta, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste na navedeni način.
- C. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima i direktnim posmatranjem utvrditi da li rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa pacijentom, a za svakog novog pacijenta koriste nove rukavice. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da rukavice za jednokratnu upotrebu odbacuju nakon završetka rada sa pacijentom, a za svakog novog pacijenta koriste nove rukavice, te ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se rukavice za jednokratnu upotrebu koriste na navedeni način.
- D. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li maske za lice koriste uvijek kada postoji opasnost prenošenja infekcije kapljičnim putem sa zdravstvenog profesionalca na pacijenta i obrnuto. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima potvrđuju da maske za lice koriste u navedenim situacijama.

- E. 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.

PREVENCIJA IZLAGANJA VIRUSIMA KOJI SE PRENOSE PUTEM KRVI

Standard 5.5. Članovi tima ambulante porodične medicine upravljaju rizikom izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, u cilju smanjenja rizika od infekcije.

Kriterijum 5.5.1 Članovi tima ambulante porodične medicine primjenjuju proceduru za prevenciju izlaganja virusima koji se prenose putem krvi i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima.

- §A. 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, rad sa visokorizičnim (imunokompromitovanim) ili infektivnim pacijentima (razgovor sa članovima tima).
- §B. Članovi tima su prošli obuku o prevenciji izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima, o čemu se vodi pisana evidencija (pregled dokumentacije).
- §C. Svi članovi tima porodične medicine imaju validnu imunizaciju protiv hepatitisa B (uvid u dokumentaciju).

Ocjenjivanje:

- A. 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 pacijentima. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
- B. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li su članovi tima prošli obuku o prevenciji izlaganja virusima koji se prenose putem krvi, kao i profilaksu u slučaju izlaganja tim virusima. Ova obuka može biti i u sklopu obuke o kontroli infekcije, te može biti provedena interno, unutar ambulante porodične medicine. Indikator je ispunjen ukoliko u dokumentaciji članova tima postoji dokaz o provedenoj obuci.

- C. Ocjenjivači će uvidom u dokumentaciju utvrditi da li članovi tima porodične medicine imaju validnu imunizaciju protiv hepatitisa B. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima porodične medicine pokažu na uvid validnu imunizaciju protiv hepatitisa B.

Kriterijum 5.5.2 Članovi tima bezbjedno odlažu oštre predmete.

- §A. Članovi tima opisuju kako bezbjedno odlažu korištene oštre predmete (razgovor sa članovima tima).
- §B. Kontejneri u koje se odbacuju oštri predmeti ne mogu se probiti iglom, vodonepropusni su i ne predstavljaju opasnost za osoblje ili pacijente (direktno posmatranje).
- §C. 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).
- §D. Kontejneri za oštre predmete šalju se na spaljivanje kada su napunjeni do $\frac{3}{4}$ zapremine (direktno posmatranje).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru o odlaganju korištenih oštrih predmeta. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.
- B. 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 pacijente. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde postojanje kontejnera navedenih karakteristika u ambulanti porodične medicine.
- C. 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.
- D. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se kontejneri za odlaganje oštrih predmeta šalju na spaljivanje kada se napune do $\frac{3}{4}$ njihove zapremine. Indikator je ispunjen ukoliko ocjenjivači direktnim posmatranjem utvrde da se kontejneri za oštre predmete šalju na spaljivanje na navedeni način.

Kriterijum 5.5.3 U ambulanti porodične medicine sprovode se mjere predostrožnosti u cilju smanjenja rizika od uboda iglom.

- §A. U ambulanti porodične medicine korištene igle se 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).

- §B. U ambulanti porodične medicine vodi se evidencija uboda iglom članova tima (pregled evidencije).

Ocjenjivanje:

- A. 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 korištene igle ne savijaju, ne lome i ne vraćaju u poklopac nakon upotrebe, osim u posebnim okolnostima.
- B. 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...) dostavi na uvid ocjenjivačima (samostalna ili u sklopu evidencije neželjenih događaja).

DEKONTAMINACIJA I STERILIZACIJA INSTRUMENATA I UREĐAJA

Standard 5.6. Medicinski instrumenti i uređaji se dekontaminiraju prije upotrebe i bilo kakvim povezanim rizicima se sigurno upravlja.

Kriterijum 5.6.1 U ambulanti porodične medicine sprovodi se adekvatno proces dekontaminacije medicinskih instrumenata i uređaja.

- §A. Članovi tima su upoznati sa procedurom dekontaminacije, koja sadrži sve odgovarajuće aspekte dekontaminacije, npr. čišćenje, dezinfekciju, pregled, pakovanje, odlaganje, sterilizaciju i skladištenje instrumenata (razgovor sa članovima tima).
- §B. Članovi tima odgovorni za proces dekontaminacije obučeni su za izvođenje dekontaminacije (pregled dokumentacije).
- §C. Članovi tima odgovorni za proces dekontaminacije vode evidenciju o njenom izvođenju (pregled evidencije).
- §D. Prostor u kom se vrši dekontaminacija je na razumnoj udaljenosti od pacijenta (ukoliko se proces odvija u prostoriji za preglede i intervencije) ili je to posebna prostorija, a unutar prostora postoji jednosmjerni protok instrumenata od kontaminiranog do čistog područja (direktno posmatranje).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti od članova tima da opišu proceduru dekontaminacije, koja sadrži sve odgovarajuće aspekte dekontaminacije, npr. čišćenje, dezinfekciju, pregled, pakovanje, odlaganje, sterilizaciju i skladištenje instrumenata. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima opisuju proceduru.

- B. Ocjenjivači će tražiti na uvid dokumentaciju o obuci članova tima odgovornih za proces dekontaminacije. Ova obuka može biti provedena i u sklopu obuke o kontroli infekcije. Indikator je ispunjen ukoliko se dokaz o takvoj obuci članova tima odgovornih za proces dekontaminacije dostavi na uvid ocjenjivačima.
- C. Ocjenjivači će pregledati evidenciju o izvođenju dekontaminacije potvrđenu potpisom odgovorne osobe. Indikator je ispunjen ukoliko se evidencija sa navedenim podacima dostavi na uvid ocjenjivačima.
- D. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li je prostor u kom se vrši dekontaminacija na razumnoj udaljenosti od pacijenta (ukoliko se proces odvija u prostoriji za preglede i intervencije), ili postoji posebna prostorija u kojoj se odvija proces dekontaminacije. Također će utvrditi da li unutar tog prostora postoji jednosmjerni protok instrumenata od kontaminiranog do čistog područja (npr. dva odvojena lavaboa za proces dekontaminacije, koji se ne koriste za pranje ruku osoblja). Indikator je ispunjen ukoliko je prostor u kom se vrši dekontaminacija na razumnoj udaljenosti od pacijenta (ukoliko se proces odvija u prostoriji za preglede i intervencije) ili je to posebna prostorija, te ukoliko unutar prostora postoji jednosmjerni protok instrumenata od kontaminiranog do čistog područja.

Kriterijum 5.6.2 U ambulanti porodične medicine obezbjeđuje se sterilizacija instrumenata u skladu sa dobrom praksom sterilizacije.

- §A. Tim ima pisani protokol za sterilizaciju instrumenata, koji može biti u sastavu procedure dekontaminacije (pregled dokumentacije).
- §B. Članovi tima zaduženi za sterilizaciju instrumenata opisuju protokol za sterilizaciju (razgovor sa članovima tima).
- §C. U ambulanti porodične medicine vodi se knjiga/dnevnik sterilizacije instrumenata (pregled dokumentacije).
- §D. Instrumenti za jednokratnu upotrebu koriste se samo jednom, na jednom pacijentu i onda odbacuju kao infektivni otpad (direktno posmatranje).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li tim ambulante porodične medicine ima pisani protokol za sterilizaciju instrumenata, u skladu sa dobrom praksom sterilizacije, koji može biti u sastavu procedure dekontaminacije. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid pisani protokol za sterilizaciju instrumenata, u skladu sa dobrom praksom sterilizacije.
- B. Ocjenjivači će tražiti od članova tima zaduženih za sterilizaciju da opišu protokol za sterilizaciju instrumenata. Indikator je ispunjen ukoliko članovi tima zaduženi za sterilizaciju opisuju protokol za sterilizaciju instrumenata.

- C. Ocjenjivači će pregledom knjige/dnevnika sterilizacije instrumenata utvrditi da li se knjiga/dnevnik ažurno vodi. Indikator je ispunjen ukoliko se knjiga/dnevnik sterilizacije dostavi na uvid ocjenjivačima i ukoliko su podaci u njoj ažurirani.
- D. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li se instrumenti za jednokratnu upotrebu (npr. igle i šprice, skalpeli...) koriste samo jednom, na jednom pacijentu i onda odbacuju kao infektivni otpad. Indikator je ispunjen ukoliko je zahtjev ispunjen.

Kriterijum 5.6.3 Rezultati procesa sterilizacije se dokumentuju.

- §A. Zapisi o sterilizaciji čuvaju se godinu dana nakon završene sterilizacije, a uključuju: spisak predmeta-materijala koji su sterilisani, dnevni test funkcionalnosti sterilizacije, testiranje na spore, oznaku serije i ime rukovaoca (pregled dokumentacije).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li se zapisi o sterilizaciji čuvaju unazad godinu dana, te da li sadrže: spisak predmeta-materijala koji su sterilisani, dnevni test funkcionalnosti sterilizacije, testiranje na spore, oznaku serije i ime rukovaoca. Indikator je ispunjen ukoliko postoje zapisi o sterilizaciji unazad godinu dana, te ukoliko zapisi sadrže navedene parametre.

UPRAVLJANJE MEDICINSKIM OTPADOM

Standard 5.7. U ambulanti porodične medicine definisan je sistem upravljanja medicinskim otpadom.

Kriterijum 5.7.1 U ambulanti porodične medicine postoje odgovarajući dokumentovani postupci o upravljanju medicinskim otpadom.

- §A. Ambulanta porodične medicine ima pravilnik ili plan o upravljanju medicinskim otpadom (uvid u pravilnik ili plan).
- §B. Svi članovi tima su upoznati sa pravilnikom ili planom, te procedurom o upravljanju medicinskim otpadom (razgovor sa članovima tima).
- §C. U ambulanti porodične medicine je imenovana odgovorna osoba za upravljanje medicinskim otpadom (pregled dokumentacije).

Ocjenjivanje:

- A. Ocjenjivači će tražiti na uvid pravilnik ili plan o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid tražena dokumentacija.

- B. Ocjenjivači će kroz razgovor sa članovima tima utvrditi da li su upoznati sa pravilnikom ili planom, te procedurom o upravljanju medicinskim otpadom. Indikator je ispunjen ukoliko zaposleni opisuju sadržaj pravilnika ili plana, te procedure o upravljanju medicinskim otpadom.
- C. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li je imenovana osoba odgovorna za upravljanje medicinskim otpadom u ambulanti porodične medicine. Indikator je ispunjen ukoliko se ocjenjivačima dostavi na uvid dokumentacija kojom je imenovana osoba odgovorna za upravljanje medicinskim otpadom u ambulanti porodične medicine.

Kriterijum 5.7.2 U ambulanti porodične medicine obezbjeđuje se pravilno razdvajanje i zbrinjavanje medicinskog otpada do transporta na konačno odredište.

- §A. Pravilno razdvajanje medicinskog otpada vrši se u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu (razgovor sa odgovornom osobom).
- §B. Pravilno razdvajanje vrši se u odgovarajuću vrstu ambalaže (kontejnera) koja ima međunarodno priznati sistem kodnih boja (direktno posmatranje).
- §C. Sva ambalaža (kontejneri i kese) za odlaganje i skladištenje medicinskog otpada ima vidne i odgovarajuće oznake (direktno posmatranje).
- §D. Skladištenje medicinskog otpada u ambulanti porodične medicine do odlaganja ili transporta je na odgovarajućim lokacijama, u skladu sa zahtjevima definisanim procedurom o upravljanju medicinskim otpadom (direktno posmatranje).
- §E. Transport sakupljenog medicinskog otpada iz ambulante porodične medicine vrši ovlaštena organizacija, a predaja medicinskog otpada na transport se evidentira (pregled dokumentacije, pregled evidencije).

Ocjenjivanje:

- A. 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 odgovorna osoba potvrđuje da se vrši pravilno razdvajanje medicinskog otpada u odnosu na vrstu medicinskog otpada, stepen i vrstu opasnosti po okolinu.
- B. 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.

- C. 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.
- D. Ocjenjivači će direktnim posmatranjem utvrditi da li je skladištenje medicinskog otpada u ambulanti porodične medicine 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.
- E. Ocjenjivači će pregledom dokumentacije utvrditi da li ambulanta porodične medicine ima 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 ugovor sa ovlaštenom organizacijom za transport medicinskog otpada, te evidencija o predaji medicinskog otpada na transport, potvrđena potpisom odgovorne osobe.