



AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

# standardi ISO SI

INKLUZIVNI STANDARDI ZA  
OSOBE S INVALIDITETOM

2017.



AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

# **INKLUZIVNI STANDARDI ZA OSOBE S INVALIDITETOM (ISOSI)**

AKAZ, 2017. godine

## **INKLUZIVNI STANDARDI ZA OSOBE S INVALIDITETOM (ISOSI)**

Autori:

Doc.dr. Ahmed Novo

Doc.dr. Vera Kerleta-Tuzovic

Radna grupa:

1. Maida Nuhić, dipl.iur., mr.oecc., UKCT
2. Ranko Čović, doktor medicine, menadžer kvaliteta J.U. Opća bolnica „Prim.dr.Abdulah Nakaš“
3. Marina Bera, doktor medicine, Federalno ministarstvo zdravstva
4. Jasminka Proho, Udruženje gluhih Kantona Sarajevo
5. Fikret Zuko, Udruženje slijepih Kantona Sarajevo
6. Sevdija Kujović, Život s Down sindromom
7. MyRight - Empowers people with disabilities

Izdaje:

AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH

Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo, BiH

tel.: 387 33 771-870, fax: 387 33 771-880,

email: akaz@akaz.ba, www.akaz.ba

**Copyright © 2017 AKAZ**

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo AKAZ-a (Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH). Namijenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati, ali samo u originalnom obliku, bez ikakvih izmjena, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava AKAZ-a, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.

# SADRŽAJ

SADRŽAJ .....	3
PREDGOVOR .....	4
UVOD .....	5
1. Jednakost i nediskriminacija .....	7
Vrijednosti zdravstvene ustanove .....	7
2. Pristupačnost informacija i informisanje.....	10
Informativni materijal za pacijente .....	10
2.2 . Terapija, dijagnostika i liječenje pacijenta.....	13
Komunikacija sa pacijentima .....	13
Informisani pristanak i informiranje.....	14
Otpust iz ustanove.....	16
3. Pristupačnost ustanove i usluge .....	17
Prilaz i fizički pristup .....	17
Prostorije i oprema.....	20
REFERENCE .....	25
POJMOVNIK .....	26

## PREDGOVOR

Inkluzivni standardi za osobe s invaliditetom su prvi standardi koji su namijenjeni uspostavljanju višeg nivoa kvaliteta pristupačnosti zdravstvenih institucija – bolnica – i pružanja cjelovitih usluga u odnosu na pacijente koji su osobe s invaliditetom.

Ovi standardi obuhvataju brojne, različite načine kojim se ispunjavaju potrebe pacijenata - osoba s invaliditetom, koji u isto vrijeme olakšavaju posao zdravstvenim radnicima i ostalim zaposlenicima zdravstvene institucije. Od svih ranjivih skupina, osobe s invaliditetom se izdvajaju ne samo jer su najmnogobrojnija ranjiva skupina u svijetu (15 % svjetske populacije prema procjeni WHO), nego i zato jer zahtijevaju specifičan pristup prilikom ispunjavanja njihovih potreba kao pacijenata. Specifičan pristup uključuje osim fizičke pristupačnosti vanjskog i unutrašnjeg okruženja zdravstvene institucije, i pristupačnost usluga i informacija koje su prilagođene osobama s različitim invaliditetom.

Najveća vrijednost ovih standarda svakako je što su tokom njihove izrade, pacijenti, osobe s invaliditetom, bili uključeni u proces izrade i imali priliku da ih svojim stručnim znanjem i ličnim iskustvom unaprijede.

U većini segmenata primjena ovih standarda osigurava pružanje kvalitetnije usluge i drugim ranjivim skupinama pacijenata kao što su trudnice, starije osobe, pretile osobe, itd., tako da su koristi od ovih standarda višestruke.

Stvaranjem ovih novih standarda koji doprinose kvalitetnijem cjelovitom pristupu i pružanju usluga zdravstvenih institucija prema pacijentima koji su osobe s invaliditetom, Agencija za kvalitet i akreditaciju u FBiH demonstrira liderstvo, stručnost i volju da u profesionalni odnos zdravstvenih radnika i institucije integrišu i prava osoba s invaliditetom. Tokom saradnje sa MyRight organizacijom koja je započela 2014. godine AKAZ redovno uključuje osobe s invaliditetom u proces kreiranja i revizije različitih standarda i na taj način ispunjava obaveze koje je naša država preuzela 2009. godine činom ratifikacije Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

Štaviše, Agencija svojim inkluzivnim djelovanjem aktivno sprovodi preporuke UN Komiteta za prava osoba s invaliditetom koje je država Bosna i Hercegovina dobila u aprilu 2017., a koje je Vlada FBiH u junu 2017. usvojila i zadužila sve federalne institucije da pristupe njihovom provođenju bez odlaganja.

Očekujemo da će zdravstvene institucije pokazati spremnost za prihvatanje standarda kako bi se što prije počelo sa stvaranjem konkretnih uslova za potpunu inkluziju osoba s invaliditetom u zdravstvu.

## UVOD

Inkluzivni standardi za osobe s invaliditetom– verzija 2017 obuhvataju tri funkcionalne skupine standarda. Standardi se prema hijerarhiji dalje raščlanjuju na kriterije, njihove jednostavnije gradivne cjeline. Kriteriji mogu biti sertifikacijski i akreditacijski što se vidi po oznaci „S“ ili „A“ koja se nalazi ispod broja kriterija označavajući na taj način pripadnost sertifikacijskim ili kriterijima sigurnosti, odnosno akreditacijskim ili kriterijima kvaliteta (Slika 1).

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.1.5</b> <b>S</b>	Materijali kao i pomagala koji se daju pacijentu bivaju vraćeni osoblju zdravstvene ustanove koje im je to i dalo.	Od pomagala se ovdje podrazumijeva lupa sa svjetlom za čitanje koja može pomoći u čitanju slabovidim i starim osobama.	- Uvid u proceduru - Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i>
<b>2.1.6</b> <b>A</b>	Imenovan je savjetnik za pitanja osoba s invaliditetom u bolnici koji ima jasan opis zadataka.	Savjetnik je odgovoran za koordiniranje aktivnosti na pristupu osobama s invaliditetom, savjetovanje službe prilikom provođenja propisa o nediskriminaciji osoba s invaliditetom i povećanju svijesti osoblja u vezi s pitanjima koja se tiču invaliditeta.	- Uvid u imenovanje - Intervju sa savjetnikom	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.b.</i> <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.b.</i> <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i> <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>

**Slika 1.** Primjer formata standarda

Kao što se vidi sa slike, ispod naziva poglavlja nalazi se više kolona, od kojih prva označava broj standarda/kriterija, a zatim slijede redom – izjava standarda/kriterija, uputstvo za primjenu odnosno ispunjenje istog, dokazi za ocjenu kriterija (samoocjenu i vanjsku ocjenu) te reference - pravni osnov za taj standard/kriterij, uz navedenu legislativu ili neku drugu literaturu koje su pobrojane na kraju dokumenta u Listi referenci.

Tri skupine u ovoj verziji standarda se dijele na slijedeće:

- I dio Jednakost i nediskriminacija 1 standard, 7 kriterija,
- II dio Pristupačnost informacija i informisanje 2 standarda, 16 kriterija,
- III dio Pristupačnost ustanove i usluge 1 standard, 20 kriterija.

Pregledno, u ovom setu Standarda se nalaze 4 standarda sa 43 kriterija (40 sertifikacijskih i 3 akreditacijska).

Bodovni sistem za sertifikaciju je 1-0; 1 = potpuno ispunjen kriterij (P) i 0 = neispunjen kriterij (N). Bodovni sistem za akreditaciju je 2-1-0, tj. 2 = potpuno ispunjen kriterij (P); 1=djelomično ispunjen kriterij (D) i 0=neispunjen kriterij (N), dok se sa NP označava „nije primjenljivo“. Zakonodavac je predvidio da je sertifikacija zdravstvenih ustanova zakonski obavezna i odnosi se na sigurnost pružanja usluga (sigurne zdravstvene usluge, sigurno radno okruženje te na sigurnost zdravstvenih radnika i saradnika u zdravstvenoj ustanovi) te se zahtijeva od zdravstvene ustanove da ove kriterije ispuni 100%. Nasuprot tome akreditacija predstavlja kvalitet pružanja zdravstvenih usluga odnosno predstavlja nadogradnju na sertifikaciju, i ove kriterije je potrebno ispuniti u obimu 80% da bi se stekli preduslovi za akreditiranje zdravstvene ustanove.





1. Jednakost i nediskriminacija				
Standard	Izjava	Reference		
1.1	Davaoci usluga poduzmaju aktivnosti za promjenu prakse, politika ili procedura s ciljem olakšavanja procesa rada uposlenim te korištenja usluga osobama s invaliditetom bez obzira na porijeklo invaliditeta.	<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“ 59/09, 66/16</p> <p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17</p> <p>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03</p> <p>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017.</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09</p> <p>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</p> <p>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016</p>		
Vrijednosti zdravstvene ustanove				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
1.1.1 S	Postoji datirana, dokumentirana politika o jednakosti, antidiskriminatornoj praksi i jednakosti u pristupu uslugama za sve pacijente.	<p>Pitanje jednakosti uključuje, npr. izjave o jednakosti rasa, kultura, jezika, spolova, invaliditeta, seksualne orijentacije, godina i religije, kao i izjave jednakosti pacijenata/korisnika s mentalnim problemima i poteškoćama u učenju.</p> <p>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 3., 7., st. 3.</p> <p>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“ 59/09, 66/16, čl. 2., 6.</p> <p>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017., tč. 44.-45.</p> <p>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 1.2</p> <p>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 1.2.</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 5., 9., 25.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 5., 9., 25.</p> <p>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 6., 8.</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>1.1.2</b> <b>S</b>	<p>Postoji politika za slučaj odsustvovanja s posla zbog bolesti uposlenika koji su osobe s invaliditetom.</p>	<p>Bitno je da se politika konzistentno primjenjuje prema svem osoblju s izvjesnim stupnjem fleksibilnosti i diskrecije kako bi se izbjeglo otuđivanje zaposlenih osoba s invaliditetom.</p> <p>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Politiku</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 7.</i></p> <p><i>Zakon o zabrani diskriminacije, “SG BiH” 59/09, 66/16, čl. 2., 6.</i></p> <p><i>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017., tč. 46.-49.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 7.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 6.</i></p>
<b>1.1.3</b> <b>S</b>	<p>Postoji datirana, dokumentirana politika o jednakosti i nediskriminacijskoj praksi odnosno jednakosti u zapošljavanju novog osoblja.</p>	<p>Politika se naročito odnosi na nediskriminaciju osoba s invaliditetom.</p> <p>Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u Politiku</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa menadžmentom</li> </ul>	<p><i>Zakon o zabrani diskriminacije, “SG BiH” 59/09, 66/16, čl. 2., 6.</i></p> <p><i>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017., tč. 46.-49.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 7.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 7.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 5., 10., 25., 27.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 5., 10., 25., 27.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 6., 8.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
1.1.4 S	Postoji datirana, dokumentirana sestrinska strategija koja odražava tekuća stručna uputstva.	Sestrinska strategija se bazira na stručnim uputstvima i uključuje pacijentove/korisnikove potrebe, naročito ranjivih grupa kao što su djeca, osobe s invaliditetom i stare osobe. Strategija pokriva pitanja kao što su: razvoj sestrinstva, obuka na radnom mjestu i pitanja kvaliteta.  Strategija je razvijena/revidirana u zadnje tri godine.	- Uvid u strategiju	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>
1.1.5 S	Osoblje svakih pet godina obnavlja obuku o ophođenju prema osobama s invaliditetom, a svo novouplošeno osoblje prolazi ovu obuku unutar prve godine zaposlenja.	Za obuku postoji pisani plan i program obuke, kao i odgovorna osoba zadužena za istu. Prati se prisustvo obuci o čemu se vodi i evidencija.  Obuka se vrši od strane osoblja MyRight na osnovu prethodnog dogovora menadžmenta ustanove i organizacije MyRight.	- Uvid u plan i program obuke - Uvid u evidenciju sa obuke - Intervju sa odgovornom osobom	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2., 19.</i>  <i>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017., tč. 44.-45.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2., 19.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>  <i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 8.</i>  <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</i>
1.1.6 S	Prednost pri ambulantnim pregledima se daje osobama s invaliditetom, trudnicama i starijim osobama.	Ukoliko je u istom trenutku prisutno više pacijenata koji imaju prednost, onda se vrši procjena stanja koji će pacijent među njima imati prednost za pregled.	- Intervju sa osobljem - Intervju sa pacijentima	<i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>
1.1.7 S	Obavijest te upute ko ima prednost su vidno istaknute na zidu čekaonice.		- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima	<i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>

## 2. Pristupačnost informacija i informisanje

Standard	Izjava	Reference
2.1	Svi članovi osoblja koje je uključeno u njegu i tretman priznaju i poštuju prava na informacije i informisanje svih pacijenata.	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</i></p> <p><i>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“ 59/09, 66/16</i></p> <p><i>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993.</i></p> <p><i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016</i></p>

### Informativni materijal za pacijente

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
2.1.1 S	Objavljuje se vodič za pacijente, koji je dostupan svim pacijentima, pratnji pacijenata i potencijalnim pacijentima i sadrži tačne informacije o uslugama koje se pružaju.	<p>Vodič za pacijente sadrži informacije koje su izražene jasnim rečenicama, relevantnim za pacijenta i u formi koja odgovara profilu pacijenata bolnice/odjela u pogledu jezika i prijevoda te pacijentima s invaliditetom, poteškoćama u učenju i intelektualnim invaliditetom. Vodič je objavljen na zvaničnoj web-stranici ustanove.</p> <p>Vrši se pregled vodiča za pacijente jednom godišnje, a po potrebi se on dopunjava i češće.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u vodič za pacijente</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 6., st. 1., tč. 2., čl. 8., 9.</i></p> <p><i>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“ 59/09, 66/16, čl. 2., 6.</i></p> <p><i>Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017., tč. 44.-45.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.b.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.b.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
2.1.2 S	Informacije se objavljuju na oglasnom panou koji je prikladno postavljen.	Oglasni pano se nalazi na visini propisanoj zakonom i ima oznaku pristupačnosti.	- Opservacija ocjenjivača	<i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 34.</i>  <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</i>  <i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8., 9.</i>
2.1.3 S	Informativni materijal za pacijente/korisnike je napisan sažetim, jednostavnim jezikom i on je napravljen zasebno za svaki odjel zdravstvene ustanove.	Prilikom pravljenja informativnog materijala se vodi računa o potrebama:  - osoba s invaliditetom, kao npr. osoba koje su slijepe ili slabovide te gluhe ili nagluhe,  - osoba s intelektualnim poteškoćama te  - drugim ranjivim kategorijama.	- Uvid u informativni materijal  - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8., 9.</i>  <i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.b.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.b.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>
2.1.4 S	Pri pisanju informativnog materijala vodi se računa o tome da ti materijali budu pristupačni osobama s invaliditetom.	Informativni materijal se:  - štampa uveličanim crnim tiskom (za manju količinu teksta),  - izrađuje na Brajevom pismu za slijepe i slabovide osobe,  - prikazuje na kompjuteru na kojem se podesi kontrast i veličina slova, odnosno  - snima u zvučnom formatu.  Za osobe s intelektualnim poteškoćama, informacije se prezentiraju u formi teksta koji je jednostavan za razumijevanje.  Za gluhe osobe informacije se predstavljaju prevodom na znakovni jezik koji se prikazuje na ekranu.	- Uvid u informativni materijal  - Opservacija ocjenjivača	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 8., 9.</i>  <i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.b.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.b.</i>  <i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>  <i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
2.1.5 S	Materijali kao i pomagala koji se daju pacijentu bivaju vraćeni osoblju zdravstvene ustanove koje im je to i dalo.	Od pomagala se ovdje podrazumijeva lupa sa svjetlom za čitanje koja može pomoći u čitanju slabovidim i starim osobama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i>
2.1.6 A	Imenovan je savjetnik za pitanja osoba s invaliditetom u bolnici koji ima jasan opis zadataka.	Savjetnik je odgovoran za koordiniranje aktivnosti na pristupu osobama s invaliditetom, savjetovanje službe prilikom provođenja propisa o nediskriminaciji osoba s invaliditetom i povećanju svijesti osoblja u vezi s pitanjima koja se tiču invaliditeta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u imenovanje</li> <li>- Intervju sa savjetnikom</li> </ul>	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.b.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.b.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>

## 2.2 . Terapija, dijagnostika i liječenje pacijenta

Standard	Izjava	Reference		
2.2	Članovi osoblja zdravstvene ustanove su svjesni potreba pacijenata koji su osobe s invaliditetom.	<p>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10</p> <p>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“ 59/09, 66/16</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09</p> <p>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</p>		
Komunikacija sa pacijentima				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
2.2.1 S	Pri ambulantnim pregledima posebno se vodi računa o procjeni potreba pacijenata osoba s fizičkim i/ili čulnim invaliditetom kao i osoba koje imaju govorna onesposobljenja.	Osobe s invaliditetom koje su gluhe mogu imati smanjen vokabular i sposobnost izražavanja svojih tegoba. Imajući to na umu, zdravstveni radnici posvećuju više pažnje i vremena pri procjeni ovih pacijenata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o zabrani diskriminacije, „SG BiH“ 59/09, 66/16, čl. 2., 6.</p> <p>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 20.</p> <p>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 20.</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</p>
2.2.2 S	Zdravstvena ustanova ima dokumentiranu i odobrenu politiku i procedure komunikacije s osobama s invaliditetom.	<p>Politika i procedura se poziva na vodilje i brošure izdate od udruženja ili stručnih lica.</p> <p>Politika i procedura su napisane/revidirane u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u politiku i proceduru</li> <li>- Intervju sa osobljem</li> </ul>	<p>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</p> <p>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.2.3</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima mogućnost korištenja tumača znakovnog jezika pri komunikaciji s osobama s invaliditetom.	Ova mogućnost se može iskoristiti i putem povezivanja sa tumačem nekim video linkom (koristeći elektronske uređaje, modernu tehnologiju npr. telefone sa kamerama). Zdravstvena ustanova posjeduje kontakt podatke tumača	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa osobljem</li> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> </ul>	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 4.1, 4.6., 5.b.</i></p> <p><i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 4.1, 4.6, 5.b.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p>
<b>2.2.4</b> <b>A</b>	Zdravstvena ustanova ima uposlenika koji je prošao obuku za sporazumjevanje na znakovnom jeziku.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju s osobljem</li> </ul>	
<b>Informisani pristanak i informiranje</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.2.5</b> <b>S</b>	Prije početka terapije od pacijenata se traži pristanak nakon informiranja o prednostima, rizicima i nuspojavama terapije, bilo da je riječ o pisanim generičkim informacijama, bilo o specifičnim informacijama za pojedine režime.	<p>Pacijenti imaju mogućnost za razgovor o opcijama tretmana nakon što su pojmlili osnovne informacije.</p> <p>Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u prazne pristanke</li> <li>- Uvid u potpisane pristanke</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> <li>- Uvid u proceduru</li> </ul>	<p><i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 9.-12., 17.-21.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i></p>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>2.2.6</b> <b>S</b>	Formular za davanje pristanka je pristupačan svim pacijentima i napravljen je u pristupačnom formatu.	U pristupačnom formatu podrazumijeva da se njime mogu služiti i osobe s invaliditetom.	- Opservacija ocjenjivača	<i>Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.</i>
<b>2.2.7</b> <b>S</b>	Pacijentima koji su bili podvrgnuti terapiji i njegovateljima daju se pisane informacije o potencijalnim nuspojavama i komplikacijama na pristupačnim formama.	Informacije treba da sadrže opis simptoma prepoznavanja, akcije koju treba poduzeti, i kome i na koji način se treba obratiti za savjet.  Pisane informacije su pristupačne osobama sa invaliditetom.	- Uvid u generičke informativne materijale  - Intervju s osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 9.-12.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25</i>
<b>2.2.8</b> <b>S</b>	Pacijentima i njegovateljima se daju pisane informacije koje su dogovorene za pojedine režime za uzimanje terapije u kućnim uslovima.	Pisane informacije su pristupačne osobama sa invaliditetom.	- Intervju s osobljem	<i>Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10, čl. 9.-12.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>

<b>Otpust iz ustanove</b>				
<b>Kriterij</b>	<b>Izjava</b>	<b>Uputstvo</b>	<b>Dokazi za ocjenu</b>	<b>Reference</b>
<b>2.2.9</b> <b>S</b>	Politika otpuštanja pacijenata iz zdravstvene ustanove se odnosi i na utvrđivanje kategorija pacijenata koje zahtijevaju posebnu pažnju pri planiranju otpusta.	Osobe s invaliditetom i druge ranjive kategorije pacijenata koji zahtijevaju posebnu pažnju uključuju pacijente koji žive sami, koji su stari i lošeg zdravlja, umiruće pacijente, bebe i djecu kod kojih postoji neki rizik, psihijatrijske pacijente.  Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervju sa odgovornom osobom</li> <li>- Uvid u Politiku</li> </ul>	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2.</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>
<b>2.2.10</b> <b>S</b>	Zdravstvena ustanova ima posebnu procedure za otpust kući osoba s invaliditetom i drugih ranjivih kategorija.	Procedura je napisana/revidirana u zadnje tri godine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju s osobljem</li> </ul>	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i>

3. Pristupačnost ustanove i usluge				
Standard	Izjava		Reference	
3.1	Objekti, oprema, prilazi i prolazi u i oko zdravstvene ustanove su prilagođeni fizičkim potrebama osoba s invaliditetom i drugih ranjivih kategorija.		<p>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03</p> <p>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjenim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09</p> <p>Zakon o zabrani diskriminacije, “SG BiH” 59/09, 66/16</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09</p> <p>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016</p>	
Prilaz i fizički pristup				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.1 S	Postoji plan upravljanja saobraćajem u krugu zdravstvene ustanove.	Upravljanje saobraćajem obuhvata, npr. uređenje i jasne oznake parking prostora za osobe s invaliditetom, označena mjesta za prihvatanje i iskrcavanje pacijenata/korisnika službe i transportne usluge za pacijente/korisnike.	- Opservacija ocjenjivača	<p>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</p> <p>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</p> <p>Zakon o zabrani diskriminacije, “SG BiH” 59/09, 66/16, čl. 2., 6.</p>
3.1.2 S	Oznake o pristupačnosti zdravstvenoj ustanovi su vidno postavljene.	Oznake o pristupačnosti zdravstvenoj ustanovi koje se nalaze van kruga zdravstvene ustanove su postavljene na vidnom mjestu.	- Opservacija ocjenjivača	<p>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjenim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 3., st. 2., čl. 34., 35., 38.</p> <p>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</p> <p>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.1.3</b> <b>S</b>	<p>Za osobe s invaliditetom naznačen je poseban prostor za parkiranje, unutar bolničkog kruga blizu ambulante.</p>	<p>Parking prostor za osobe s invaliditetom je najbliži ulazu u zdravstvenu ustanovu koji je prilagođen potrebama osoba s invaliditetom</p>	<p>- Opservacija ocjenjivača</p>	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 38.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p>
<b>3.1.4</b> <b>S</b>	<p>Prilaz organizacionoj jedinici je prilagođen osobama s invaliditetom i to na svim mjestima koje pacijenti posjećuju.</p>	<p>Prilagođenost uključuje, između ostalog, šire hodnike, odgovarajuće liftove ako pacijenti moraju ići na druge etaže, dovoljno široka vrata za invalidska kolica, prilagođene toalete i kupatila u skladu s fizičkim potrebama pacijenata različitog profila, taktilne vodilice na ključnim mjestima, linije kontrastnih boja na zidovima, vratima i štokovima.</p>	<p>- Opservacija ocjenjivača</p>	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 5. st. 2, tč. 5., čl. 7., 9.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.5 S	Orjentacioni plan za kretanje je vidno i pristupačno postavljen na ulazu/ulazima u zdravstvenu ustanovu.	Orjentacioni plan odnosno šema za kretanje unutar ustanove je reljefno izrađen da bi bio prilagođen i osobama s invaliditetom.	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 35.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 9., 25.</i></p>
3.1.6 S	Šalteri za osobe s invaliditetom ispunjavaju zakonske propise.	Ovi šalteri su postavljeni niže od uobičajenih standardnih.	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 31.</i></p>
3.1.7 S	Lift je prilagođen potrebama osoba s invaliditetom.	<p>Liftovi su dovoljno široki da u njih mogu ući i stati invalidska kolica. Sve tipke na liftovima imaju Brajevo pismo. Pored liftova postoji objašnjenje o rasporedu odjela i kabineta po spratovima. Objašnjenja su jednostavna i napisana su velikim slovima i Brajevim pismom.</p> <p>Liftovi imaju jasno vidljivu vizuelnu i audio najavu etaže na kojoj su se zaustavili.</p>	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.1.8</b>  <b>S</b>	Postoji datirana, dokumentirana procedura o transportu/prevozu pacijenata unutar odjela i između odjela jedne bolnice.	Procedura uključuje pitanja transporta osoba s invaliditetom i drugih ranjivih grupa pacijenata; s obzirom na angažirano osoblje u transportu, načine i mjesto transporta/prevoza i vrijeme transporta/prevoza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uvid u proceduru</li> <li>- Intervju s osobljem</li> </ul>	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2., 5.a.</i></p> <p><i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2., 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p>
<b>Prostorije i oprema</b>				
Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.1.9</b>  <b>S</b>	U organizacionim jedinicama koje pružaju polikliničku zaštitu, postoji toalet kao i prostorije za obavljanje lične higijene.	Pristup i samo korištenje svih prostorija su omogućeni i pacijentima s invaliditetom.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opservacija ocjenjivača</li> <li>- Intervju sa pacijentima</li> </ul>	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2., 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2., 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.10 S	Ambulanta ima označen prostor za invalidska i/ili dječija kolica.	U prostorijama za čekanje je linijom na podu označen prostor najbliži ulazu u ordinaciju na kojem će pacijenti u kolicima moći da sačekaju na pregled.	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i></p>
3.1.11 A	U ambulantama se nalaze kabine za presvlačenje koje su prilagođene za upotrebu osobama u kolicima.	Ovaj kriterij se primjenjuje na ambulante koje imaju kabine za presvlačenje kao što je npr. RTG ambulanta, a odnosi se na veličinu, širinu prostora za osobe koje koriste kolica.	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 24.</i></p>
3.1.12 S	U hodnicima i prostorijama se nalaze taktilne površine i oznake kontrastnim bojama na zidovima, vratima i štokovima koje olakšavaju kretanje slabovidim i slijepim osobama sa i bez pratnje.	Navedene su moguće opcije koje ne moraju sve istovremeno biti u upotrebi. Zdravstvena ustanova bira opciju koju će koristiti.	- Opservacija ocjenjivača	<p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 8.</i></p> <p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
<b>3.1.13</b>  <b>S</b>	Osoblje je upoznato sa posebnim načinima zadovoljenja potreba djece s fizičkim i senzornim invaliditetom i poteškoćama u učenju.	Zdravstvena ustanova omogućuje prisustvo i boravak roditelja sa djecom koja su osobe s invaliditetom.	- Intervju sa osobljem	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2., 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2., 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p>
<b>3.1.14</b>  <b>S</b>	Bar jedna soba na svakom odjelu je pristupačna i prilagođena potrebama osoba s invaliditetom (prilagođeni prilaz, kreveti, toalet).	Kreveti u ovim sobama su prilagođeni potrebama pacijenata, uključujući i osobe s invaliditetom pa se mogu po visini podešavati i prilagođavati potrebama osoba s invaliditetom.	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa osobljem	<p><i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</i></p> <p><i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 9., 25.</i></p> <p><i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i></p> <p><i>Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjnim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09, čl. 16 – 19., 24., 25.</i></p>



Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.15 S	Operativna politika sadrži eksplicitne odgovornosti osoblja koje servira hranu pacijentima kao i odgovornost za pomoć pacijentima/korisnicima koji se ne mogu sami hraniti zbog bolesti ili invaliditeta.	Pri procjeni pacijenata o potrebi hranjenja od strane druge osobe, posebno se vodi računa o psihičkom i emotivnom stanju u kojem se oni nalaze.  Politika je napisana/revidirana u zadnje tri godine.	- Uvid u Politiku - Intervju sa osobljem	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 2.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25.</i>  <i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i>
3.1.16 S	Prepoznate su potrebe djece i adolescenata s invaliditetom, uključujući potrebe kod dnevnog tretmana.	U radu sa djecom treba opremu prilagoditi djeci kao i okruženje koje zahtijeva veselije boje. Obračanje liječnika treba biti prilagođeno uzrastu pacijenta. Adolescenti imaju drugačije potrebe od djece i odraslih. Osim toga, adolescente treba uključiti, koliko je to moguće, u odlučivanje u pogledu njihovog tretmana.	- Intervju s osobljem	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 2., 5.a.</i>  <i>Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993., Pravilo 5.a.</i>  <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 7., 25.</i>  <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25</i>  <i>Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016, Specifični cilj 3.</i>
3.1.17 S	Roditelji koji drže dijete prilikom rentgenskog snimanja imaju odgovarajuću zaštitu od radijacije.	Za ove slučajeve postoji dokumentovana i odobrena politika i procedura zaštite osoba koje pomažu pacijentima tokom dijagnostike gdje postoji i njihova izloženost.	- Opservacija ocjenjivača - Intervju sa pacijentima	<i>Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17, čl. 4., 9.</i>

Kriterij	Izjava	Uputstvo	Dokazi za ocjenu	Reference
3.1.18 S	Zdravstvena ustanova posjeduje specifičnu opremu kao i krevete za liječenje djece sa invaliditetom.	Dijete koje ne može sjediti i samostalno držati glavu, mora imati zaštitnu ogradu na krevetu, a u dobi iznad desete godine života neophodan je veliki krevet, često sa antidekubitalnim dušekom. Za ove pacijente su obezbijeđene i posebne pidžame ukoliko im bolničke nisu praktične.	- Opservacija ocjenjivača	
3.1.19 S	Zdravstvena ustanova barem jednom godišnje sprovodi ocjenu zadovoljstva pacijenata koji su osobe sa invaliditetom.	Anketa se radi na standardiziranim anketnim listićima, prilagođenim osobama sa invaliditetom. U anketi se nalaze pitanja o zadovoljstvu osoba s invaliditetom i njihove pratnje prema raznim kriterijima (prilaz, oznake, informacije, itd.).	- Uvid u anketne listiće prazne i popunjene - Uvid u godišnji izvještaj	<i>Odluka o prihvatanju „standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom“, „SG BiH“ 41/03, Pravilo 20.</i> <i>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008., čl. 25., 33.</i> <i>Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09, čl. 25., 33.</i>

## REFERENCE

- Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11 i 6/17
- Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, „SN FBiH“ 40/10
- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, Ujedinjene Nacije 2008.
- Odluka o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, SG BiH 11/09
- Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom i propisi Bosne i Hercegovine, Parlamentarna skupština BiH 2011
- Standardna pravila UN-a za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 48/96 od 20.12.1993.
- Odluka o prihvatanju “Standardnih pravila za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom”, SG BiH 41/03
- Politika u oblasti invalidnosti u BiH 2005-2009, 2008.
- Strategija za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u FBiH (2016.-2021.), Vlada FBiH 2016
- Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uslovima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za lica sa umanjenim tjelesnim mogućnostima, SN FBiH 48/09
- Brošura za zdravstvene radnike o ophođenju prema osobama s invaliditetom, MyRight 2016.
- Zakon o zabrani diskriminacije , “SG BiH” 59/09, 66/16
- Usvajanje zaključka Komisije UN-a o Inicijalnom izvještaju BiH o pravima osoba s invaliditetom, Vlada FBiH 15.06.2017.

## POJMOVNIK

Brajevo pismo	reljefno pismo za slijepo osobe, kombinacije šest tačaka koje se buše u specijalnom papiru i kojima se predstavljaju slova i brojevi.
Diskriminacija	svako različito postupanje, uključujući svako isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti utemeljeno na stvarnim ili pretpostavljenim osnovama prema bilo kojem licu ili grupi lica na bilo kojem osnovu.
Invalidnost	fenomen invalidnosti je koncept koji se razvija; invalidnost proističe iz interakcije osoba sa oštećenjima s okolinskim barijerama i barijerama koje se odražavaju u stavovima zajednice, a otežavaju puno i efektivno učešće osoba s invaliditetom u društvu na osnovu jednakosti s ostalim članovima društva.
Osobe s invaliditetom	osobe koje imaju dugotrajna fizička/tjelesna, mentalna, intelektualna ili senzorna oštećenja koja u sadejstvu s različitim barijerama mogu otežati puno i efektivno učešće ovih osoba u društvu na osnovu jednakosti s drugima.
Ortopedska i druga pomagala	pomagala koja osobama s invaliditetom omogućavaju jednake mogućnosti za učestvovanje u svim segmentima života i društva.
Ortopedska pomagala	pomagala prilagođena osobama s tjelesnim/fizičkim invaliditetom, kao što su mehanička ili motorna kolica, štake, hodalice, proteze, cipele, itd.
Razumne adaptacije	neophodne i odgovarajuće modifikacije i prilagođavanja koja ne predstavljaju nesrazmjerni ili neprimjeren teret, a potrebne su u konkretnim slučajevima kako bi se osobama s invaliditetom garantiralo uživanje ili ostvarivanje svih ljudskih prava i osnovnih sloboda na jednakim osnovama.
Slušna i surdotehnička pomagala	pomagala prilagođena za gluhe i nagluhe osobe, kao što su analogni i digitalni slušni aparati, ugradbena pužnica, svjetlosni signalizator plača djeteta ili druge pojave i aktivnosti, svjetlosna ili vibracijska budilica i dr.
Tiflotehnička pomagala	pomagala prilagođena za slijepo i slabovidne osobe, kao što su štapovi za slijepo, zvučni satovi, budilice, toplomjeri, reproduktori i snimači zvuka, Braillov pisaci uređaj i bilježnica za slijepo i dr.
Univerzalni dizajn	dizajniranje proizvoda, okruženja, programa i usluga koje svim osobama omogućava da ih u najvećoj mogućoj mjeri koriste bez dodatnih adaptacija; univerzalni dizajn ne isključuje postojanje asistivnih sredstava i pomagala za osobe s invaliditetom kad su im takva sredstva potrebna.
Zdravstveni radnici	osobe koje imaju srednje ili visoko obrazovanje medicinske struke i neposredno u vidu zanimanja pružaju zdravstvenu zaštitu stanovništvu, uz obvezno poštovanje moralnih i etičkih načela zdravstvene struke; podrazumijeva ljekare različitih profila i specijalnosti, medicinske sestre, medicinske tehničare, ljekare na specijalizaciji, psihologe, stomatologe i dr.
Znakovni jezik	prirodni ljudski jezik vizuelno-manuelnog tipa kojim se koriste gluhe i nagluhe osobe





AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine  
Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo; FBiH  
[akaz.ba](http://akaz.ba), [akaz@akaz.ba](mailto:akaz@akaz.ba), [fb.com/akazfederacijabih](https://fb.com/akazfederacijabih)