

ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
KANTONA SARAJEVO
Ložionička br.2, Sarajevo
Tel. +387 33 72 52 00
Fax +387 33 72 52 98
e-mail: info@kzzosa.ba



3273
INSTITUTE FOR HEALTH INSURANCE
CANTON SARAJEVO
Ložionička br.2, Sarajevo
Tel. +387 33 72 52 00
Fax +387 33 72 52 98
e-mail: info@kzzosa.ba

Broj: 01-33-5-11474-1/20
Sarajevo, 09.09.2020. godine

SKUPŠTINA KANTONA SARAJEVO
REISA DŽEMALUDINA ČAUŠEVIĆA 1
71000 SARAJEVO
N/R DR. MIRZA ČELIK, PREDSEDVAJUĆI SKUPŠTINE

Federacija Bosne i Hercegovine
KANTON SARAJEVO

PRIMLJENO:		
Organizaciona jedinica	Klasifikacija	Broj prijema
01	09	27823-20

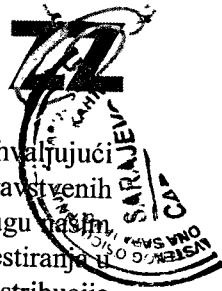
Predmet: Odgovor na zastupničku inicijativu

Poštovani,

Vašim aktom 01-04-27823-2/20 od 28.07.2020. godine dostavili ste nam zastupničku inicijativu zastupnice Amre Junuzović-Kaljić u kojoj je navedeno slijedeće: "Medit Društvo za konsalting, medicinsku i opštu informatiku d.o.o. Sarajevo, sa sjedištem i ulici Hamdije Čemerlića broj 2, ovlašteni distributer za medicinske sisteme, servisiranje medicinskih informacionih sistema i njihovu nadogradnju, te ova firma ima ugovor sa ZZOKS za usluge održavanja AIS, BIS, e-OSA, e-DOKTOR, e-APOTEKA sistema i ostalih modula IS. U posljednja dva mjeseca dolazi do čestih 'padova' navedenih sistema što jako usporava i otežava rad medicinskim timovima, radi čega su se uposlenici i menadžment JUDZKS često obraćali predstavnicima navedene firme. Ovim putem molim Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo da u ime građana i medicinskog osoblja kojima je ovaj sistem potreban na dnevnoj bazi kontaktiraju predstavnike društva 'Medit' te da se u skladu sa zaključenim ugovorom o održavanju, ovaj sistem unaprijedi i stabilizira."

Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo kao imenovani nosilac informatizacije zdravstva u Kantonu Sarajevu vodi sve procese i koordinira aktivnosti sa ugovornim dobavljačem koji pruža usluge održavanja sistema, pa tako i u slučajevima kada dolazi do otežanog rada informacionog sistema (ili eventualnim zastojevima). Opisani problemi iz zastupničke inicijative su već odavno otklonjeni i sistem već duže vremena funkcionira bez značajnih poteškoća, te se poduzimaju sve mjere na očuvanju stabilnosti rada sistema i njegovom daljnjem unapređenju.

U periodu od izbijanja epidemije uzrokovane virusom Covid-19, informacioni sistem je neplanirano u velikoj mjeri bio dodatno opterećen, zbog iznenadnog povećanja zahtjeva svih zdravstvenih ustanova. S jedne strane došlo je do povećanja broja korisnika sistema obzirom na iznenadna ograničenja u mogućnosti dolaska pacijenata u samu ustanovu i prilagodbu poslovanja samih ustanova (stvoren hitna potreba svih ustanova za pisanje elektronskih recepata i tromjesečnih terapija, upućivanje putem eUputnica i sl.), a s druge strane cjelokupan radni tok koji se odnosi Covid-19 testiranja, počevši od naručivanja na pregled u Covid ambulante, uzimanja uzoraka, analize, distribucije rezultata, određivanja epidemioloških mjera prema pojedincima (samoizolacija i sl.), odvija se sve vrijeme upravo putem našeg informacionog sistema. Paralelno s tim, kontrolisana distribucija potrebnih podataka za potrebe kontrole poštivanja mjera samoizolacije je omogućena i MUP-u Kantona Sarajevo, a pored toga odnedavno je putem sistema omogućeno generisanje i odgovarajućih dokumenata iz nadležnosti Ministarstva zdravstva i njihova distribucija u stvarnom vremenu kroz sistem (porodična medicina, Zavod za javno zdravstvo, MUP, KUIP). Obzirom da je kao jedno od najvećih problema u cjelokupnog procesu utvrđena distribucija rezultata prema samom pacijentu, u saradnji sa implementatorom sistema urađen je razvoj i implementacija servisa za dostavu podataka i informacija prema pacijentu elektronskim putem (Viber-chat). Ova usluga koja je omogućena



pacijentima na području Kantona Sarajevo je jedinstvena u našoj regiji, obzirom da smo zahvaljujući višegodišnjim naporima na izgradnji jedinstvenog informacionog sistema i uvezivanju svih zdravstvenih ustanova u Kantonu Sarajevo u jedan informacioni sistem, u mogućnosti da pružimo i ovakvu uslugu našim građanima. Važno je istaći da se svi podaci koji se unesu u informacioni sistem, pa tako i rezultati testiranja potpuno integrirani i uvezani sa elektronskim kartonom pacijenta, zbog čega je omogućena lakša distribucija i razmjena podataka između samih zdravstvenih ustanova. Navedeno je značajno olakšalo rad svih zdravstvenih radnika, ali i značajno skratilo period dostave važnih informacija prema samom pacijentu koji se testirao i poduzimanja neophodnih mjera u slučaju pozitivnog testa. Sve aktivnosti u razvoju i integraciji aplikacija za potrebe Covid-19, pratećoj edukaciji i nadzoru, implementator sistema Medit je uradio bez ikakve naknade od strane Zavoda ili zdravstvenih ustanova, obzirom da se isti svojim aktom 055-2020 od 19.03.2020. godine u punom kapacitetu stavio na raspolaganje sve svoje resurse kako bi omogućio dodatne evidencije i praćenja kretanja bolesti u Kantonu Sarajevo.

Bez obzira što je implementacija integralnog informacionog sistema u Kantonu Sarajevo donijela izuzetno važne i opšte prepoznate jasne materijalne i nematerijalne benefite cjelokupnom zdravstvenom sistemu Kantona Sarajevo (pa i samom Zavodu), kao i činjenicu da informatizacija zdravstva predstavlja jednu od najvažnijih reformskih procesa u zdravstvu Kantona Sarajevo od završetka agresije na BiH na ovamo, moramo istaći da je u periodu od kraja 2015. do sredine 2019. godine, suštinski potpuno neopravdano, postojao vrlo negativan stav, te značaj broj opstrukcija i kontinuirano problematiziranje kod pojedinih donosioca odluka u Kantonu Sarajevo (uključujući dijelom i rukovodstvo samog Zavoda) kada je u pitanju implementirani informacioni sistem u zdravstvu, njegov rad, rast, razvoj i održavanje. Pojedine opstrukcije u radu sistema su išle toliko daleko da se nisu dozvoljavali redovni besplatni update-i sistema, zbog čega je sistem silom zadržavan na starijim programskim verzijama, koje su dosta manje stabilne u radu od novijih programskih verzija, a kamoli da se radilo na daljem razvoju i unapređenju, dodavanju novih modula i funkcionalnosti, adekvatnom budžetiranju održavanja, nabavke opreme i stvaranju boljih uslova za rad. Pored navedenog, i tokom ugovorene revizije informacionog sistema, postoje saznanja da se revizorima ograničavalo davanje i dostupnost ugovora o nabavci sistema, te da su se davale netačne ili djelomično tačne informacije. Čak su i pojedini elementi revizorskog izvještaja iz 2018. godine koji se odnose na budžetirane/ugovorene module a koji navodno nisu implementirani/isporečeni nisu tačni, što ne smatramo direktnom greškom u radu revizora koji su radili predmetnu reviziju, već lošim, netačnim i nestručnim ulaznim informacijama koje su dali pojedini radnici Zavoda koji su ispred Zavoda (a po nalogu tadašnjeg rukovodstva) učestvovali u radu sa revizorima i koji, moguće i zbog loše namjere da prikažu sistem i/ili implementaciju neuspjelom ili disfunkcionalnom te da se omogući naknadno manipulisanje sadržajem i tumačenjem revizorskog nalaza na bazi netačno datih informacija. Naknadnom analizom takvih navoda iz izvještaja revizije koju je uradila Stručna sluba Zavoda je utvrđeno da takvi nedostaci uopšte ne postoje, te da je projekat informatizacije sproveden ispravno, transparentno i sa velikim uspjehom.

Iako sami motivi takvog ponašanja nisu do kraja poznati, ali ih je moguće pretpostaviti, ono što je posljedica takvog ponašanja prema radu informacionog sistema (koji je jedan od najvažnijih resursa Zavoda, ali i cijelog zdravstvenog sistema u Kantonu Sarajevo) je činjenica da se rad informacionog sistema grubo ugrožavao, ponekad čak i do granice njegove informatičke održivosti (uskraćivanje hardvera i fizičkih uslova za rad, onemogućavanje softverskih update-a, neadekvatno budžetiranje održavanja i razvoja, itd).

Važno je naglasiti da se i u samom poimanju i korištenju pojma "pad sistema" nerijetko koriste i okolnosti koje nemaju nikakve veze otežanim radom sistema (ili eventualnim padom sistema), a uglavnom se odnose na neodgovarajuću računarsku opremu ili probleme sa internet konekcijama, a nerijetko i samim nedostatkom opšte informatičke osposobljenosti samog korisnika sistema, a sve se u konačnici neopravdano kategorizira kao "pad sistema".

Također, dužni smo podsjetiti i da su odredbama ugovora između Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo i JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo definisane međusobne obaveze, pa tako i međusobne obaveze u implementaciji i korištenju integralnog informacionog sistema. Kao jedna od najvažnijih obaveza JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo u tom pogledu je utvrđena obaveza zdravstvene ustanove da nabavlja, instalira održava i završava hardverske resurse (računari, printeri, mreža i sl.) na svim lokalitetima gdje se

prizaju zdravstvene usluge, kao i da u svakom trenutku ima dovoljan broj zamjenskih računara i zamjenske mrežne opreme kako bi se eventualni ispadi riješili u što kraćem roku, sve s ciljem nesmetanog korištenje integralnog informacionog sistema. Nažalost, prethodnih godina JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo je vrlo malo ili nikako radio na ispunjenje ove ugovorne obaveze, zbog čega je određeni dio službi (prije svega Stomatološka služba) ostala neuvezana u informacioni sistem, a što smatramo neopravnim i nedopustivim, te se nadamo da će i te ugovorne obaveze u narednom periodu striktno poštovati, a na čemu ćemo sigurno i insistirati.

Zahvaljujemo se podnosiocu ove inicijative, uvaženoj zastupnici dr. Amri Junuzović-Kaljić, na ukazanoj problematici, kao i na podršci koju pruža na promociji i unapređenju integralnog informacionog sistema u zdravstvu Kantona Sarajevo, te se nadamo da će navedeni odgovor dati malo jasniju sliku o problemima (i njihovim uzrocima) sa kojima smo susretali zadnjih godina, ali i sa kojim se još uvijek susrećemo.

S poštovanjem,

Sakib Zekić, dipl. oec

Dostaviti:

- Naslovu
- Evidencija
- a/a