



Australian Government

Department of Health and Aged Care

A photograph of two women standing outdoors in a park-like setting with trees in the background. On the left is an older woman with short, curly grey hair, wearing a red beret, a red top, and a grey coat. On the right is a younger woman with long, dark, wavy hair, wearing a yellow coat and a patterned scarf. Both women are smiling and looking at each other. A dark blue rectangular box with rounded corners is overlaid on the right side of the image, containing the title and subtitle in white text.

Prijedlog revidiranih Standarda kvalitete skrbi o starijim osobama

Sažetak izvješća o konzultacijama

Kazalo

Prvi dio: Kontekst	3
Koja je svrha ovih konzultacija?	3
Kakav je bio proces jačanja standarda kvalitete?	5
Drugi dio: Pokretači promjene	6
Zašto se mijenjaju Standardi kvalitete koji su trenutno na snazi?	6
Koji su ciljevi bilo koje promjene?	6
Treći dio: Pregled promjena	7
Koja je uloga Standarda kvalitete?	7
Na koga će se odnositi postroženi Standardi kvalitete?	7
Što je još uspostavljeno u interesu bolje kvalitete skrbi?	8
Kako izgledaju postroženi Standardi kvalitete?	9
Koje su glavne promjene?	12
Ishodi za starije osobe.....	12
Upravljanje i partnerstva.....	13
Jasna očekivanja.....	13
Detaljno izloženi uvjeti.....	13
Kako možete dostaviti komentare?	14

Hvala vam

Zahvalni smo vam što ste odvojili vrijeme kako biste dali svoj doprinos ovom procesu.

I također se zahvaljujemo svima onima koji su već dali svoj doprinos razvoju nacrtu postroženih Standarda kvalitete o kojima smo se savetovali.

Cijenimo vaše iskustvo i razmišljanja koji će doprinijeti boljem sustavu skrbi o starijim osobama.

Prvi dio: Kontekst

Koja je svrha ovih konzultacija?

Svrha ovog procesa konzultacija je prikupljanje komentara na skup nacrtu postroženih [Standarda kvalitete skrbi o starijim osobama](#) (Standardi kvalitete) kojima je cilj poboljšati sigurnost i kvalitetu skrbi o starijim osobama. Vaši komentari će nam pomoći u daljnjem poboljšanju Standarda kvalitete.

Standardi kvalitete određuju stvari koje pružatelji usluga moraju učiniti kako bi pružili kvalitetnu skrb i što starije osobe mogu očekivati od njihove skrbi i usluga.

U okviru poboljšanja koja se uvode u sustav skrbi o starijim osobama i povodom nalaza [Komisije za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama \(Royal Commission into Aged Care Quality and Safety\)](#) (Komisija), Ministarstvo zdravstva i skrbi o starijim osobama (Department of Health and Aged Care) (ministarstvo) vrši reviziju trenutnih Standarda kvalitete i pripremilo je nacrt skupa postroženih Standarda kvalitete na temelju komentara starijih osoba, njihovih obitelji i pružatelja skrbi o starijim osobama.

Ako želite pogledati postrožene Standarde kvalitete i dostaviti komentare na njih, posjetite internetske stranice pod naslovom [Ageing and Aged Care Engagement Hub \(Centar za pitanja starijih osoba i njihov angažman\)](#) (Centar za angažman) ministarstva.

Terminologija

U svrhu ovog konzultacijskog dokumenta i nacrtu postroženih Standarda kvalitete koristimo sljedeće izraze:

- **Kvalitetna skrb** – znači skrb koja:
 - Je **usmjerena na osobu**, koja se pruža ljubazno i suosjećajno, koja odgovara holističkim potrebama starijih osoba i koja ima za cilj poboljšati njihovo općenito blagostanje i kvalitetu njihovih života
 - je glatko **koordinirana** prigodom pružanja skrbi od strane zaposlenika službi, povremenih djelatnika i vanjskih pružatelja usluga (gdje je to nužno)
 - je **učinkovita**, dakle koja zadovoljava potrebe, ciljeve i želje starijih osoba
 - štiti starije osobe **od** opasnosti koje se daju spriječiti.
- **Starija osoba / starije osobe** – znači osoba (ili osobe) koja/e prima/ju usluge skrbi koje financira savezna vlada. U Standardima kvalitete koji su trenutno na snazi se koristi izraz 'potrošač'; međutim, većina starijih osoba nije rado prihvatila taj termin, te se i taj termin preispituje u okviru izrade novog Zakona o skrbi o starijim osobama.
- Pominjanje starije osobe uključuje i zastupnika starije osobe ako je razvidno da se odredba može odnositi i na zastupnika. Zastupnik je osoba koja je postavljena da postupa ili donosi odluke u ime starije osobe i koju starija osoba imenuje za primanje informacija koje se tiču starije osobe.
- **Pružatelj** – znači organizaciju koja pruža usluge skrbi o starijim osobama koje financira savezna vlada.
- **Upravljačko tijelo** – znači tijelo koje upravlja organizacijom pružatelja (na primjer, Odbor).
- **Djelatnik** – znači pojedinac kojeg pružatelj zapošljava, unajmljuje, angažira ili s kojim ima ugovor (bilo izravno, bilo preko agencije za zapošljavanje) radi pružanja skrbi ili drugih usluga.
- **Druge osobe uključene u skrb o starijim osobama** – znači bilo kojeg pojedinca ili organizaciju koja je uključena u pružanje skrbi, usluga ili pomoći starijim osobama. To mogu biti drugi pružatelji skrbi o starijim osobama, zdravstveni djelatnici, zdravstvene službe, društvene organizacije, njegovatelji / skrbnici, itd.

Važno je istaknuti da su ove definicije navedene samo kako bi objasnile očekivanja o načinu na koji standardi usmjeravaju skrb i usluge. Određeni broj ovih termina će se promijeniti kako se bude izrađivao novi Zakon o skrbi o starijim osobama.

Kakav je bio proces jačanja standarda kvalitete?

Nacrt postroženih Standarda kvalitete je izradilo ministarstvo u suradnji s:

- Komisijom za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Komisija za skrb o starijim osobama), koja je odgovorna za ocjenjivanje rada pružatelja skrbi o starijim osobama s obzirom na Standard kvalitete
- Australskom komisijom za sigurnost i kvalitetu zdravstvene skrbi (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care) (Zdravstvena komisija), koja je odgovorna za kliničke aspekte Standarda kvalitete.

Postroženi Standardi kvalitete su informirani:

- suradnjom sa starijim osobama, njihovim skrbnicima i obiteljima, stručnjacima u tom području i sektorom zastupnika, uključujući pružatelje skrbi o starijim osobama i njihovim vrhovnim tijelima
- nalazima Komisije¹
- neovisnom revizijom Standarda kvalitete koji su trenutno na snazi²
- standardima za zdravstvenu skrb i potporu osoba s invaliditetom u Australiji
- diskusijama s nadležnim organima skrbi o starijim osobama u drugim zemljama, na primjer Novom Zelandu, Kanadi i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Komentari prikupljeni iz ovog konzultacijskog procesa će informirati daljnje promjene za postroživanje Standarda kvalitete, koje će krajem 2022. godine biti uključene u revidirano izvješće za vladu.

Postrožene Standarde kvalitete namjeravamo implementirati zajedno sa širim reformama sustava skrbi o starijim osobama, uključujući novi Zakon o skrbi o starijim osobama i regulacijski okvir.

¹ [Komisija za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama.](#)

² KPMG, 27. rujna 2021. godine, Evaluation of the Aged Care Quality Standards: Lightning Review Summary Report (Ocjena Standarda kvalitete skrbi o starijim osobama: sažeti pregled izvješća).

Drugi dio: Pokretači promjene

Zašto se mijenjaju Standardi kvalitete koji su trenutno na snazi?

Iako [Standardi kvalitete koji su trenutno na snazi](#) sadrže jasna očekivanja koja podupiru pružanje kvalitetne skrbi, Komisija je mišljenja da se oni trebaju unaprijediti, između ostalog:

- pružiti više pojedinosti o tome što korisnici usluga za starije osobe mogu očekivati od tih usluga i što pružatelji trebaju raditi kako bi pružali kvalitetnu skrb
- uvjeti koje pružatelji trebaju ispunjavati trebaju biti manje subjektivni, a više mjerljivi
- postrožiti uvjete:
 - koji se odnose na upravljanje službom pružatelja i djelatnicima
 - kako bi se bolje priznavala raznolikost korisnika usluga skrbi za starije osobe
 - kako bi se bolje odrazile potrebe korisnika oboljelih od demencije
 - koji se odnose na prehranu i nutritivnu vrijednost hrane, uključujući privlačnost obroka i ispunjenje individualnih potreba svake pojedine starije osobe
 - koji se odnose na kliničku njegu, uključujući uzimanje u obzir kliničkih rizika i uvjeravanje u sigurnost kliničke njege koja ispunjava potrebe svake pojedine starije osobe.

Te nalaze podupire nedavna revizija Standarda kvalitete³.

Vlada također uvodi šire promjene kojima će se poboljšati skrb o starijim osobama i način reguliranja te skrbi. Promjene Standarda kvalitete će podupirati te šire promjene.

Koji su ciljevi bilo koje promjene?

Ciljevi revizije Standarda kvalitete uključuju:

- pojačano usredotočenje na stariju osobu i brigu da skrb i usluge budu prilagođene individualnim potrebama i željama starije osobe
- rješavanje problema koje je uočila Komisija i postrožavanje uvjeta za upravljanje službom pružatelja, uključivanje raznolikosti, usluge za oboljele od demencije, raznovrsniju prehranu i kliničku njegu
- jasnu komunikaciju očekivanja i koje postupke pružatelji mogu uvesti kako bi postigli željene ishode
- omogućavanje da se neki standardi primijene na temelju vrste usluga koje se pružaju
- bolje usklađivanje sa Standardima prakse Nacionalnog programa osiguranja invalida (National Disability Insurance Scheme - NDIS), ali i istodobno priznavanje razlika između skrbi o starijim osobama i skrbi o osobama s invaliditetom.

³ KPMG, Siječanj 2022. godine, Evaluation of the Aged Care Quality Standards (Ocjenjivanje Standarda kvalitete skrbi o starijim osobama).

Treći dio: Pregled promjena

Koja je uloga Standarda kvalitete?

Uloga Standarda kvalitete prema novom sustavu skrbi o starijim osobama će biti slična ulozi Standarda kvalitete koji su trenutno na snazi.

- **Za starije osobe** – Standardi kvalitete će definirati što starije osobe mogu očekivati od pružatelja skrbi o starijim osobama. Od starijih osoba će se tražiti da odgovore na pitanja o svom iskustvu s pružateljem usluga i njihovi odgovori će predstavljati sastavni dio kontrole rada pružatelja u odnosu na Standarde kvalitete i sustava ocjenjivanja zvjezdicama - Star Rating system - za ustanove za njegu starijih osoba.
- **Za pružatelje** – Standardi kvalitete će navoditi uvjete koje pružatelji trebaju ispuniti kako bi pružali kvalitetnu skrb i standardi će se odnositi na većinu pružatelja skrbi o starijim osobama koje financira savezna vlada (vidi [niže](#)). Pružatelji na koje se odnose Standardi kvalitete će morati ispuniti zahtjeve koji se odnose na ishode, a koji su navedeni u Standardima kvalitete i prikazati kako to čine.
- **Za vladu** – Komisija za skrb o starijim osobama će u redovitim vremenskim intervalima ocjenjivati učinak pružatelja prema Standardima kvalitete. Taj proces će i nadalje uključivati razgovore sa starijim osobama koje primaju skrb i usluge od pružatelja.

Standardi kvalitete će biti dopunjeni detaljnim smjernicama i drugim resursima koje će izraditi vlada.

Na koga će se odnositi postroženi Standardi kvalitete?

Trenutno se Standardi kvalitete odnose na sve pružatelje skrbi o starijim osobama koje financira savezna vlada, bez obzira na njihov profil rizika ili vrstu službe. Na temelju komentara je identificirano da to što se isti standardi jednako odnose na sve pružatelje može dovesti do prekomjerne regulacije nekih pružatelja, a nedovoljne regulacije nekih drugih pružatelja.

Tijekom procesa donošenja novog zakona o skrbi o starijim osobama, vlada istražuje različite mogućnosti za reguliranje pružatelja, uključujući novi pristup registriranja pružatelja (sličan onome koji koristi NDIS). Prema ovom pristupu, postroženi Standardi kvalitete bi se primjenjivali ovisno o tipu usluga koje se pružaju i proporcionalno riziku koji te usluge predstavljaju za starije osobe. Na primjer, očekuje se sljedeće:

- pružatelji usluga s manjim rizikom, na primjer vrtlarskih radova i vanjskog održavanja kuće možda se neće morati pridržavati Standarda kvalitete (ali će i dalje morati ispunjavati druge uvjete)
- većina pružatelja će se morati pridržavati Standarda kvalitete, koji uključuju četiri standarda koji se odnose na sve pružatelje, bez obzira na vrstu usluga koje pružaju

- neki pružatelji visokorizičnih usluga (na primjer, usluga u ustanovama za njegu starijih osoba ili kliničkim / zdravstvenim uslugama) će se morati pridržavati Standarda skrbi, koji mogu uključivati i neke dodatne standarde koji su relevantni za te vrste usluga (vidi [niže](#)).

To znači da su za usluge kod kojih postoje specifična očekivanja ili rizici uvedeni standardi u interesu smanjenja tih rizika.

Nastaviće se s ispitivanjem tog pristupa tijekom konzultacija o novom modelu koje će se uskoro održati radi reguliranja sektora skrbi o starijim osobama što se očekuje da će uslijediti krajem 2022. [Registrirajte se](#) u Centru za angažman (Engagement Hub) kako biste primali ažurirane informacije o skorašnjim konzultacijama.

Što je još uspostavljeno u interesu bolje kvalitete skrbi?

Standardi su tek jedan dio sustava skrbi o starijim osobama. Pružatelji skrbi će morati ispunjavati i druge zakonske obveze.

Novi zakon o skrbi o starijim osobama će i dalje navoditi uvjete koje pružatelji skrbi o starijim osobama moraju ispunjavati. Zakon će se temeljiti na principima prava i usmjerenosti na korisnika čime će dopuniti neke ključne koncepte koji se nalaze u postroženim Standardima kvalitete. Zakon će navoditi određene uvjete koje svi pružatelji skrbi moraju ispuniti, uključujući postupke za obradu pritužbi i prijavljivanje incidenata.

Starije osobe se potiču da pruže povratne informacije i prijave probleme s pružateljem (kada im to nije neugodno). Time pomažu u poboljšanju kvalitete skrbi i usluga i za sebe, i za druge starije osobe. Starije osobe, njihovi skrbnici i članovi obitelji također mogu dostaviti komentare i žaliti se Komisiji za skrb o starijim osobama, uključujući slučajeve u kojima smatraju da pružatelj ne postupi sukladno Standardima kvalitete⁴.

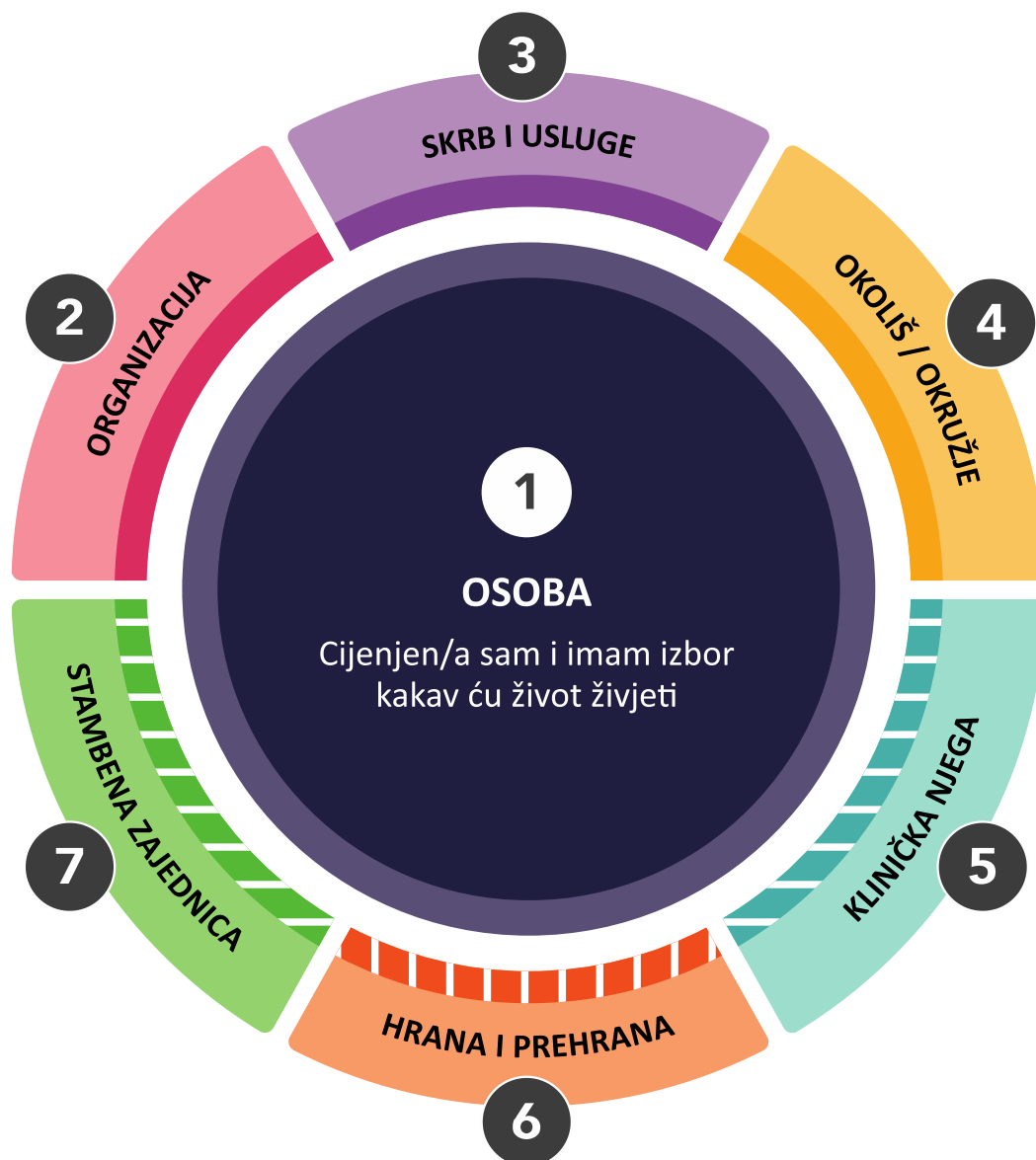
Tijekom narednih nekoliko godina će se u okviru [reformi skrbi o starijim osobama](#) uvesti veći broj poboljšanja, čime se želi postići bolji rad pružatelja i bolja kvaliteta skrbi.

⁴ Komisija za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality and Safety Commission), 6. travnja 2022. godine, [Making a complaint \(Kako se možete žaliti\)](#).

Kako izgledaju postroženi Standardi kvalitete?

Postroženi Standardi kvalitete su po svojoj strukturi slični NDIS standardima prakse. U toj strukturi, određeni standardi se odnose na pružatelje skrbi ovisno o njihovoj kategoriji registracije (što će se odrediti na temelju vrsta usluga koje pružaju).

Očekuje se da će svi pružatelji na koje se odnose Standardi kvalitete morati dokazati da rade sukladno standardima 1 - 4. Neki pružatelji će također morati dokazati da rade sukladno standardima 5 - 7, ovisno o vrstama usluga koje pružaju.



Postroženi Standardi kvalitete uključuju:

Standardi koji se odnose na većinu pružatelja

Standard 1: Osoba / Korisnik	• Skrb usmjerena na korisnika • Dostojanstvo, poštovanje i privatnost / povjerljivost • Izbor, samostalnost i kvaliteta života • Transparentnost i sporazumi
Standard 2: Organizacija	• Partnerstvo sa starijim osobama • Kultura kvalitete i sigurnosti • Odgovornost i sustavi za osiguravanje kvalitete • Postupci za smanjenje rizika • Postupci u slučaju incidenata • Postupci za obradu komentara i pritužbi • Postupci za obradu informacija • Planiranje radne snage • Upravljanje ljudskim resursima / djelatnicima • Postupci u hitnim slučajevima i u slučaju vremenskih nepogoda
Standard 3: Skrb i usluge	• Procjena i planiranje • Pružanje skrbi i usluga • Komunikacija u interesu sigurnosti i kvalitete • Koordiniranje skrbi i usluga
Standard 4: Okruže	• Okruže i oprema (<i>kod kuće ili u prostorijama u kojima se pružaju usluge</i>) • Sprječavanje i suzbijanje infekcija

Dodatni standardi koji se primjenjuju na pružatelje na temelju vrsta usluga koje pružaju

Standard 5: Klinička njega

- Upravljanje kliničkim / zdravstvenim uslugama
- Sprječavanje i suzbijanje infekcija u kliničkoj / zdravstvenoj njezi
- Sigurnost u pružanju lijekova
- Sveobuhvatna skrb
- Skrb o osobama na kraju života

Ovaj standard je namijenjen pružateljima kliničke njege, i kod kuće starijih osoba, i u staračkim domovima.

Standard 6: Prehrana i nutritivne vrijednosti hrane

- Partnerstvo sa starijim osobama po pitanju prehrane i nutritivnih vrijednosti
- Procjena nutritivnih potreba i preferencija
- Pružanje hrane i pića
- Iskustvo koje pruža objedovanje

Ovaj standard je namijenjen pružateljima usluga u staračkim domovima.

Standard 7: Zajednica stanara u staračkim domovima

- Svakodnevni život
- Planirani prijelazi

Ovaj standard je namijenjen pružateljima usluga u staračkim domovima.

Koje su glavne promjene?

Mada se struktura postroženih Standarda kvalitete promijenila, sadržaj i jezik se temelje na sadašnjim Standardima kvalitete. Na primjer, u ojačanim Standardima kvalitete:

- **Standard 1** ostaje sličan po tome što se usredotočuje na stariju osobu
- **Standard 2** se temelji na standardima 6, 7 i 8 u sadašnjim Standardima kvalitete
- **Standard 3** se temelji na standardu 2 i nekim dijelovima standarda 3 i 4 u sadašnjim Standardima kvalitete
- **Standard 4** se temelji na standardu 5 i nekim dijelovima standarda 3 u sadašnjim Standardima kvalitete
- **Standard 5** se temelji na nekim dijelovima standarda 2, 3 i 8 u sadašnjim Standardima kvalitete
- **Standard 6** u znatnoj mjeri proširuje neke dijelove standarda 2 i 4 u sadašnjim Standardima kvalitete
- **Standard 7** se temelji na nekim dijelovima standarda 3 i 4 u trenutnim Standardima kvalitete.

Očekuje se da će revidirani Standardi kvalitete ojačati uvjete i osigurati visokokvalitetnu skrb o starijim osobama koja je usmjerena na korisnika, odgovarajuće koordinirana i učinkovita.

Ključne promjene postroženih Standarda kvalitete uključuju:

- jače usredotočenje na prava i [ishode za starije osobe](#)
- pojačano usredotočenje na upravljanje [službom pružatelja i na partnerstva](#) sa starijim osobama
- [jasnija očekivanja](#) od pružatelja
- detaljnije opisane [uvjete](#) u brojnim područjima.

Ishodi za starije osobe

Ključni fokus pojačanih Standarda kvalitete je osigurati da skrb i usluge budu usmjerene na korisnika, tj. prilagođene svakom pojedinom korisniku.

U Standardima kvalitete koji su sada na snazi već postoji jak poticaj za povoljne ishode po korisnike. Ti poticaji se zadržavaju i u postroženim Standardima kvalitete gdje se jednostavno navodi što starije osobe mogu očekivati od njihovog pružatelja.

Jezik koji se koristi u svim dijelovima pojačanih Standarda kvalitete se bolje fokusira na ishode za starije osobe, osobito u odnosu na pravo izbora i uključenosti, kao i na kvalitetu života. Standardi kvalitete također sadržavaju riječi koje starije osobe razumiju.

Sukladno novom zakonu o skrbi o starijim osobama, postroženi Standardi kvalitete se usredotočuju na:

- **‘skrb usmjerenu na korisnika’** – što od pružatelja iziskuje da se upoznaju sa svakom starijom osobom i skrb i usluge usmjere na ono što je starijoj osobi važno.
- pristup **‘koji se temelji na pravima’** korisnika – što pružatelje obvezuje na poštovanje i potporu autonomnosti i izbora starijih osoba u svim aspektima njihove skrbi.

Upravljanje i partnerstva

Standard 2 navodi kako treba upravljati organizacijama, uključujući odgovornosti upravnog tijela pružatelja i sustave za nadzor kvalitete koje pružatelj mora uspostaviti kako bi vršio nadzor sigurnosti i kvalitete skrbi i usluga.

U okviru toga, od pružatelja se očekuje da se aktivno udruže sa starijim osobama kako bi postavili ciljeve za svoju organizaciju i identificirali potrebna poboljšanja. Time se osigurava davanje prioriteta sigurnosti i kvaliteti usluga za sve starije osobe u svim strateškim i operacijskim poslovnim planovima pružatelja.

Jasna očekivanja

Postroženi Standardi kvalitete sadržavaju 142 postupka kojima je cilj pružateljima i djelatnicima pomoći u razumijevanju načina na koji mogu dokazati da postižu ishode.

Postupci se temelje na uvjetima Standarda kvalitete koji su na snazi, ali koji u novim Standardima moraju biti jasniji, specifičniji i mjerljivi.

Biće važno naći ravnotežu između pojedinosti u Standardima kvalitete kojima se osigurava da očekivanja pružateljima budu jasna i fleksibilnosti koja će im omogućiti provedbu inovacija i pružanje skrbi na način koji najbolje odgovara svakom pojedinom korisniku.

Detaljno izloženi uvjeti

Postroženi Standardi kvalitete izlažu pojedinosti onoga što se očekuje od pružatelja prigodom pružanja skrbi. Standardi kvalitete su posebice pooštreni u odnosu na:

- **upravljanje organizacijom pružatelja** – Standard 2 navodi sustave koje pružatelj mora uspostaviti u cilju pružanja skrbi visoke kvalitete (uključujući partnerstva sa starijim osobama, odgovornost, sustave za osiguranje kvalitete, planiranje radne snage, postupke u hitnim slučajevima i u slučaju katastrofa, itd.)
- **prehranu i nutritivne vrijednosti hrane** – Standard 6 navodi što starije osobe mogu očekivati od hrane i pića koje dobivaju u staračkim domovima
- **raznolikost** – Standard 1 izričito nalaže pružateljima da podupiru starije osobe kako bi se one osjećale sigurno, dobrodošlo i uključeno, te da pružaju skrb imajući na umu eventualne traume, liječenje, kulturnu sigurnost i prava korisnika iz različitih sredina
- **skrb o oboljelima od demencije** – Standard 3 izričito nalaže pružateljima da uspostave sustave skrbi o oboljelima od demencije
- **kliničku njegu** – Standard 5 navodi uvjete pružanja kliničke njege koje je postavila Zdravstvena komisija

- **vršenje procjene i planiranje** – Standard 3 navodi kako pružatelji moraju vršiti procjenu potreba svake osobe, kao i njezinih ciljeva i želja, dokumentirati to u planu skrbi i na temelju toga, na odgovarajući način pružati skrb
- **sprječavanje i suzbijanje infekcija** – Standard 4 navodi sustave koje pružatelji moraju uspostaviti za sprječavanje infekcija i smanjenje rizika od ugrožavanja starijih osoba na minimum.

Kako možete dostaviti komentare?

Komentare možete dati ako sudjelujete u fokus-skupinama, odgovorite na pitanja u online anketi i / ili dostavite podnesak. Posjetite [Centar za angažman \(Engagement Hub\)](#) Ministarstva za pitanja starijih osoba i skrbi o starijim osobama da biste se uključili.

Povrh ovog sažetka izvješća o konzultacijama, i sljedeći dokumenti vam mogu biti od pomoći ako želite dostaviti komentare:

- izvješće (izvješća) o konzultacijama – [sažeta verzija](#) ili [detaljnija verzija](#)
- revidirani Standardi kvalitete – [sažeta verzija](#) ili [detaljnija verzija](#)

Cijenimo vaše komentare na postrožene Standarde kvalitete.
Još jednom, zahvaljujemo vam na vašem vremenu.