



SYLLABUS

EDUKACIJA VANJSKIH OCJENJIVAČA U OBLASTI UVOĐENJA SISTEMA SIGURNOSTI I KVALITETA

| | |
|------------------|---|
| Naziv ustanove: | Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH |
| Adresa: | ul. Mustafe Pintola 1 |
| Kontakt telefon: | + 33 77 18 70 |
| Kontakt osoba: | Melka Mercvajler, prof. |

| | |
|-------------|--|
| PREDUSLOVI: | Sve zdravstvene ustanove u FBiH na osnovu Zakona o zdravstvenoj zaštiti, član 55. su obavezni uspostaviti sistem sigurnosti, na osnovu AKAZ-ovih standarda sigurnosti. |
|-------------|--|

SADRŽAJ EDUKACIJE: edukacijski moduli za obuku ovlaštenih vanjskih ocjenjivača u oblasti uvođenja sistema sigurnosti.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH/AKAZ u okviru edukativnih modula u oblasti uspostavljanja sistema sigurnosti, za vanjske ocjenjivače je pripremila:

- Priprema za vanjski pregled:** organizacijske pripreme - AKAZ, zdravstvena ustanova, facilitator (ako je angažiran) i glavni ocjenjivač; Priprema ocjenjivačkog tima; Proučavanje dokumentacije zdravstvene ustanove koja se ocjenjuje; Izučavanje zadataka definisanih programom (mjesto, vrijeme, sadržaj, raspored, pitanja za glavnog ocjenjivača); Priprema radnih dokumenata za provođenje ocjenjivanja: Lični plan pregleda (satnica, sadržaj pregleda, pripremljena pitanja); Pomoćni dokumenti za pregled (uputstva, priručnici, podsjetnici); Proučavanje dokumentacije zdravstvene ustanove; Pravila vanjskog pregleda; Forma vremenskog rasporeda za pregled; Struktura pregleda; Od čega ovisi uspjeh vanjskog pregleda.
- Tehnike pregleda na kolegijalnoj osnovi:** Prikupljanje dokaza; Pregled dokumentacije; Kategorije dokumenata; Hijerarhija uzimanja uzorka; Posmatranje; Razgovor; Praćenje tragova provjere kvaliteta; Intervjui; Efektivna komunikacija; Prikupljanje dokaza; Vođenje zabilješki i zapisivanje nalaza; Timski rad.
- Izveštavanje o nalazima:** Priprema za izveštavanje o nalazima; Vrste nalaza - potpuno pridržavanje; djelimično pridržavanje; nepridržavanje; Akcioni plana nakon vanjske ocjene; Izveštavanje o ocjenjivanju zdravstvene ustanove; Aktivnosti na izveštavanju; Vrste sesija za davanje povratnih informacija; Struktura završnog sastanka; Pisani izvještaji o pregledu; Struktura izvještaja; Izvršni sažetak; Preporuke u formi akcionog plana; Procedura verifikacije izvještaja o ocjenjivanju; Provjera provođenja korektivnih mjera.
- Vanjski ocjenjivači - uloge, zadaci, sposobnosti i procedura za selekciju:** Uloga Vanjskog ocjenjivača; Ocjena nivoa pridržavanja standarda; Primjeri akreditacijskih standarda za dom zdravlja i timove porodične medicine; Pružanje pomoći zdravstvenim profesionalcima; Zadaci ocjenjivača; Odabir vanjskih ocjenjivača – osnovni uvjeti; Procedura za selekciju ocjenjivača; Osnovne i lične sposobnosti ocjenjivača; Izbor ocjenjivača; Tim ocjenjivača; Nadležnosti vođe tima ocjenjivača; Nadležnosti članova tima ocjenjivača; Pripreme ocjenjivačkog tima; Proučavanje informacija o zdravstvenoj ustanovi; Pripreme za pregled; Načela pregleda na kolegijalnoj osnovi; Osnovne razlike između inspeksijske posjete i pregleda na kolegijalnoj osnovi.
- Formulari za vanjski pregled:** Struktura pregleda; Pregled dokumentacije; Planirani intervju i posjete; Pregled i razgovor o nalazima; Praktični savjeti za ocjenjivače; Finalni izvještaj vanjskog ocjenjivača; Savjeti o uspješnom pisanju izvještaja; Dodatni formulari.

Ciljevi edukacije

Cilj edukacije je priprema vanjskog ocjenjivača za rad u ocjenjivanju zdravstvene ustanova koja je aplicirala za certifikaciju/akreditaciju. Usvojena znanja su osnova za razumijevanje cjelokupnog procesa ocjenjivanja sigurnosti i kvaliteta. Prednosti AKAZ-ove edukacije za vanjske ocjenjivače su ne samo u teorijskom izlaganju predavača nego i u vježbama, gdje učesnici edukacije imaju mogućnost da na licu mjesta primjene stečena znanja koja će koristiti u praksi.

Organizacija AKAZ-ove edukacije

AKAZ potpisuje ugovor za vanjsku ocjenu sa odabranim ocjenjivačem kojeg upućuje u određenu zdravstvenu ustanovu. Ugovorom se reguliše mjesto i broj dana koje ocjenjivač treba provesti u zdravstvenoj ustanovi kako bi uspješno obavio zadatak. Učesnici edukacije za vanjskog ocjenjivača imaju zadatak da stečena znanja tokom edukacije koriste u procesu vanjske ocjene u zdravstvenoj ustanovi.

Očekivane sposobnosti/kompetencije učesnika edukacije

Na kraju, učesnici edukacije, vanjski ocjenjivači, koji su redovno prisustvovali prezentacijama AKAZ-ovih edukativnih modula, će biti osposobljeni da lakše i sa razumijevanjem obave sve aktivnosti i zadatke koje trebaju izvršiti u cilju uspješne vanjske ocjene određene zdravstvene ustanove.

AKAZ-ovi certifikati o završenoj edukaciji

Nakon završene edukacije, učesnici koji su uspješno uradili test za provjeru znanja dobijaju AKAZ-ove certifikat o završenoj edukaciji.