



Upustvo za pisanje finalnog izvještaja vanjskih ocjenjivača timova porodične / obiteljske medicine

UVOD

Finalni izvještaj AKAZ-ovih vanjskih ocjenjivača obuhvata nalaze kolegijalnog pregleda tima porodične/obiteljske medicine (TOM), koji je aplicirao za sertifikaciju/akreditaciju, i sve rezultate sertifikacijskog/akreditacijskog procesa. Od tačnosti, iscrpnosti i kvaliteta finalnog izvještaja ovisi odluka o sertifikacijskom/akreditacijskom statusu pregledanog TOM-a, pa se važnost finalnog izvještaja ne može dovoljno naglasiti. Za TOM ovaj izvještaj predstavlja krunu višemjesečnog napornoga rada, tako da su percepcija, valjanost i vjerodostojnost finalnog izvještaja zapravo ona optika kroz koju se sagledava uspješnost i korisnost cjelokupnog AKAZ-ovog programa sertifikacije i akreditacije.

Finalni izvještaj vanjski ocjenjivači treba da dostave u AKAZ u roku od 7 (sedam) dana od završetka vanjske ocjene.

Finalni izvještaj je povjerljiv dokument, pa ocjenjivači moraju o tome voditi računa, čuvajući na sigurnom mjestu sve pisane i elektronske dokumente koji se odnose na izvještaj.

PROCEDURA

Na kraju vanjskog pregleda, svaki ocjenjivač piše finalni izvještaj za svaki tim porodične/obiteljske medicine koji je pregledao koji se prosljeđuje AKAZ-u.

Za pisanje izvještaja potrebno je voditi računa o:

- Tonu izvještaja u smislu objektivnosti, prihvatljivog izvještavanja i neprejudiciranja;
- konzistentnosti kroz izvještaj; naprimjer, da naglašene stavke u izvršnom sažetku vjerno odražavaju nalaze i glavne teme;
- da li su pohvale, nalazi i preporučene akcije za poboljšanje uključeni u relevantna poglavlja standarda, odnosno u odgovarajuće dijelove finalnog izvještaja;
- da li se kriterija, navedena u nalazima, korektno odnose prema utvrđenim nalazima;
- kako se koristi odgovarajući stručni žargon i interpunkcija;
- da li postoji bilo koja nedosljednost u stilu pisanja finalnog izvještaja.

Stil pisanja izvještaja

Zbog osjetljivosti svakog TOM-a, koji je mnogo uložio u poboljšanje kvaliteta i sigurnosti, a da ne bi primijetila netačnosti, proizvoljnosti, paušalne ocjene, itd., jezični stil izvještaja i finalnog izvještaja treba da bude jasan, tačan i precizan. U tu svrhu treba slijediti jednostavna pravila:

- ako ste vaše bilješke vodili u formi skraćenic, u izvještaju ih ne smijete koristiti; dakle, pišite **potpunim rečenicama** bez ikakvih skraćivanja rečenice;
- nemojte kratiti nazive odbora, povjerenstava, komisija, itd.;
- nemojte koristiti skraćenic: npr., itd., op., t.j.
- izvještaj pišite u **prezentu**, što upućuje da 'nešto' još nije ispunjeno; ako biste pisali u prošlom vremenu, neko bi mogao shvatiti da je nešto u međuvremenu moglo biti ispravljeno.



FORMA I SADRŽAJ IZVJEŠTAJA

Finalni izvještaj sastoji se od četiri dijela:

1. Izvršni sažetak
2. Pohvale
3. Nalazi
4. Preporuke u formi akcionog plana

1. IZVRŠNI SAŽETAK

Iako je to prvo poglavlje u izvještaju, piše se na kraju, nakon što ste sumirali vaše pohvale, nalaze i preporuke za poboljšanje. Izvršni sažetak, zapravo, predstavlja tematsko objedinjavanje usmenih povratnih informacija svih članova tima ocjenjivača. Na ocjenjivačima je da izdvoje posebne tematske cjeline o kojima će referirati i koje će uključiti u finalni izvještaj.

2. POHVALE

Kada postoje primjeri za dobru praksu i posebna postignuća na koje se mogu ugledati i drugi timovi porodične medicine, onda tim ocjenjivača na prvom mjestu pohvaljuje pregledani TOM. Pohvale se grupišu analogno poglavljima u standardima koja obuhvataju više povezanih standarda, ili, pak, najbolje odražavaju standarde i kriterije koji će nakon pohvala uslijediti s odgovarajućim nalazima.

Pohvale se navode kratkim i jasnim rečenicama koje su istaknute 'bulitima' i koje nesmetano teku u odnosu na uvodnu rečenicu, naprimjer, ***TOM se pohvaljuje za:***

- ***redovno i dokumentirano provođenje kliničke revizije...***

Važno je da ocjenjivači bilježe svoje pohvale tokom vanjskog pregleda i da dobro razmisle o mogućim oblastima koje zaslužuju pažnju prije nego što napišu izvještaj.

Nije dobro 'natezati' pohvale ako se nema što pohvaliti. Tada je najbolje potpuno izostaviti dio izvještaja s pohvalama.

3. NALAZI

Forma koju ocjenjivač popunjava za pisanje svog izvještaja je, zapravo, 'isključni izvještaj', jer se navode samo oni kriteriji koji nisu ispunjeni ili su djelomično ispunjeni. To je radi toga da se smanji obimnost izvještaja i da se lakše utvrde akcioni planovi za oblasti gdje su neophodne aktivnosti na poboljšanju kako bi se ispunili traženi kriteriji.

Ako ocjenjivač nađe da su sva kriterija u nekom od standarda potpuno ispunjena, onda neposredno uz naziv standarda zapisuje:

Na temelju vanjskog pregleda, tim ocjenjivača AKAZ-a potvrđuje da je standard 'taj i taj' sa svim pripadajućim kriterijima potpuno ispunjen u vrijeme pregleda.

U najčešćem slučaju, kada su kriteriji samo djelomično ispunjeni ili uopće nisu ispunjeni, jasno treba naznačiti:

- šta je od zahtijevanog kriterija pronađeno (ako je išta pronađeno od onoga što zadovoljava zahtjev);



- koji nedostatak, nedovoljnost, ili jaz postoji, tako da je odmah jasno šta TOM treba da postigne kako bi zadovoljio dati kriterij.

Nalazi su najvažniji dio izvještaja u pogledu odluke o statusu i dio na koji TOM obraća najviše pažnje s mogućim veoma uzrujanim reakcijama ako je nalaz netačan ili proizvoljan. Kada popunjavate formu za nalaze važno je uključiti vaše kritičko rasuđivanje i zapitati se da li vaš nalaz odgovara onome što je pronađeno. Važno se također zapitati – da li možete odbraniti vaš nalaz, pod pretpostavkom da zdravstvena ustanova uputi prigovor na vaš nalaz. Ako čvrsto stojite iza svog nalaza, onda vjerodostojnost procesa neće biti narušena, a samim tim i ugled AKAZ-a. Ako, pak, ne možete braniti svoje mišljenje, onda AKAZ mora povući takav nalaz, budući da ne može reći šta komentar zaista predstavlja ili šta ustanova treba činiti da ispuni dati kriterij.

Zato, ako sumnjate u vaš nalaz, potražite savjet u AKAZ-u, prije nego takav nalaz uključite u izvještaj.

Nemojte u finalni izvještaj uključivati nejasne komentare, kao, naprimjer:

- *Moglo bi se više učiniti za osobe s onesposobljenjima*
- *Procedura nije dovoljno specifična*
- *Neko osoblje nije prošlo odgovarajuću obuku i sl.*

4. PREPORUKE U FORMI AKCIONOG PLANA

Ovaj dio izvještaja tima ocjenjivača donosi 'pridodate vrijednosti', jer koristi iskustvo ocjenjivača u sugeriranju onoga što treba biti poboljšano. Ovaj dio i ne mora biti direktno povezan s sertifikacijskim/akreditacijskim standardima AKAZ-a i može uključiti bilo koju preporuku ocjenjivača s ciljem da ustanovi pomogne u napretku prema potpunom ispunjavanju kriterija u bilo kojoj oblasti.

Međutim, ocjenjivače treba podsjetiti da uključuju preporuke za poboljšanje kvaliteta, budući da je to okosnica njihovog pregleda. Od pomoći može biti i predloženi smjer aktivnosti i najbolji načini da se uočene slabosti poprave.

Kao i pohvale, preporuke u finalnom izvještaju bi trebalo uvezati s odgovarajućim poglavljima standarda na koje se odnose i pisati ih tako da se mogu čitati bez zastajkivanja.



Primjer:

**Finalni izvještaj vanjskog ocjenjivača
nakon vanjskog pregleda tima porodične/obiteljske medicine**

Ustanova	
Članovi tima porodične/obiteljske medicine	
Ime i prezime vanjskog ocjenjivača:	
Datum:	

1. IZVRŠNI SAŽETAK

--

2. POHVALE

--



3. NALAZI

Standard/kriterij	Nalaz vanjskog ocjenjivača	Ocjena ₁	Namjera tima za ispunjenje kriterija ²

¹ Ocjena mora biti navedena samo u slučaju ako kriterij nije potpuno ispunjen (1 - djelimično ispunjen, 0 – neispunjen).

² Namjera mora biti navedena samo u slučaju ako kriterij nije potpuno ispunjen (1 - djelimično ispunjen, 0 – neispunjen).



4. PREPORUKE

Standard/kriterij	Preporuke za određene aktivnosti ³

³ Ovo su preporuke ocjenjivača na temelju kojih tim porodične/obiteljske medicine može da poduzme određene aktivnosti.