



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Proces i tehnike vanjskog pregleda

**Salih Slijepčević, Dipl.menadžer u
zdravstvu**

Sarajevo 23.10.2019.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Za većinu organizacija proces dobivanja pune akreditacije bit će u fazama, sa ili bez odgađanja datuma pregleda. Treba uvijek znati da se AKAZ proces odnosi na organizacijski razvoj i nije inspekcija koja se ocjenjuje ocjenom položio/nije položio.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Svi ocjenjivači biraju se na osnovu iskustva u zdravstvenoj zaštiti i dokaza da posjeduju odgovarajuće vještine i kvalitete kroz process odabira koji vrši AKAZ.

Svaki ocjenjivač potpisuje povjerljivi dokument vezano zasve informacije koje se prikupljaju tokom procesa pregleda i koji ostaju kao povjerljivi dokumenti za AKAZ i klijenta.

Ocjenjivači se biraju iz drugih ustanova tako da ne vrše preglede u organizacijama u kojima su radili ili rade, ali imaju profesionalno iskustvo da mogu pregledati DZ/bolnicu/jednicu. Stoga se očekuje da neprihvatanje ocjenjivača bude u samo izuzetnim slučajevima.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Širi principi vremenskog plana pregleda

Vremenski plan treba praviti da bude operativan u cijelom DZ/bolnici/jedinici, počevši od višeg tima za menadžment prema nižim odjelima i službama. Tokom pregleda vrši se pregled uzorka svih odjela i službi odjela i službi DZ/bolnice/odjela i veoma je važno da se uzorak može vidjeti.

Vremenski plan treba što je moguće više slijediti tri nivoa intervjuiranja u DZ/bolnici/jedinici:

1. Prvi intervjui: viši menadžeri - da se dobije sveukupni pregled i obuhvate glavni standardi upravljanja s perspektive strateškog menadžmenta.
2. Drugi nivo intervjua za koje su definirani rokovi sa službom i menadžerima srednjeg nivoa, s ciljem da se istraži operativni menadžment, specifični problemi službe, i u okviru kliničkih službi standardi puta pacijenta i aspekti iskustva pacijenta.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

3. Treći nivo intervjuja s osobljem u odjelima/slужbama: Ovaj nivo obuhvata obilazak odjela, intervjuje u službama, posmatranje ispunjenja objekata/resursa/opreme i pregled relevantnih standarda s osobljem, kao što su sudjelovanje u obuci, procjena, znanje o sigurnosti zdravlja, svijest o pravima pacijenata.

Potrebno je napomenuti da ukoliko se neki standardi ponavljaju, razlog za to je samo nužno osiguranje da se strateškim dokumentima i procesima upravlja konzistentno u cijelom DZ/bolnici/jedinici, kao što je naprimjer, menadžment rizika, žalbe ili kontrola infekcije.



Trajanje intervjuja

Predlaže se da se intervjui u pogledu standarda operativnog menadžmenta podijele u grupne intervjue (s grupama koje će se usaglasiti sa facilitatorom) i intervjue u službi sa šefom odjela da se dobije sveukupni pregled standarda koji se odnose na: obuku i razvoj osoblja, razvoj kliničkih službi, što ocjenjivači mogu pregledati za vrijeme obilaska s osobljem u samoj jedinici/službi/odjelu.

Isto tako, standardi koji se odnose na iskustvo pacijenta i put pacijenta mogu se najbolje ocijeniti tokom posjeta službi i kliničkim službama, posmatranjem radne prakse i kroz neformalne intervjue s osobljem u službi.

Priručnik za koordinateure kvaliteta



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Planiranje posjeta različitim jedinicama/objektima

Ukoliko organizacija ima veliki broj različitih ustanova na širem geografskom području, nije potrebno da tim za pregled pregleda sve o djele ustanove/objekte. Tim za pregled može pregledati bilo koji dio jedinice, odjela ili ambulante.

Minimalno, tim za pregled će posjetiti jednu trećinu svake vrste ustanove, kao što su hirurški odjeli, sale za operacije. Minimalno, tim za pregled će posjetiti jednu trećinu svake vrste ustanove, kao što su hirurški odjeli, sale za operacije, domovi zdravlja

.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Idealno napravljen vremenski plan treba da sadrži mjesto održavanja sastanaka s imenima osoba koje vrše intervju(e).

Na posebnom papiru treba napisati imena i radna mjesta jer često u samom vremenskom planu za to nema dovoljno prostora. Za svakog ocjenjivača je korisno da ima pomoćnika prilikom intervjuisanja, koji će pomoći u vođenje intervjua i upozoravati na vrijeme trajanja intervjua s ciljem da se intervju završi u planiranom roku.

U manjim DZ/ bolnicama/ jedinicama osobe za intervjuiranje mogu razgovarati s ocjenjivačima tokom njihove druge posjete, ali svi opet moraju jasno znati koliko je važno planirano vrijeme. Ukoliko imate mape lokacija, treba voditi računa da svi ocjenjivači imaju kopiju mape. vjuisanja, koji će pomoći u vođenje intervjua i upozoravati na vrijeme trajanja intervjua



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Posjeta tokom noći

Potrebno je obaviti što je moguće više noćnih posjeta službama koje rade 24 sata. U akutnoj bolnici tokom noći treba posjetiti sve odjele gdje leže pacijenti, a posebno hitne prijeme tokom noći, kao što su jedinice intenzivne njege ili odjel za akutno mentalno zdravlje, i pregledati kako se pruža klinička podrška, naprimjer, laboratorijske usluge.

Noćna posjeta pruža korisnu mogućnost da se ocjenjivač sretne sa rezidentnim šefom službe. Sigurnosne aranžmane za DZ/bolnicu/jedinicu i kuhinju za osoblje koje radi u noćnoj smjeni treba pregledati, kao i poslove recepcije / prijemne službe.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Finalna aktivnost u okviru vremenskog plana – završni sastanak

Finalni termini u okviru vremenskog plana pregleda su usmeni sastanci na kojim se razgovara o povratnim informacijama pregleda i završni sastanak po završenom pregledu.

Sve povratne informacije o pregledu će pregledati ocjenjivači s timom višeg menadžmenta zadnji dan pregleda ili dan poslije pregleda, u zavisnosti od dužine pregleda. Formular za podatke o završnom sastanku usaglasit će se sa facilitatorom prije pregleda. Projektni tim Vašeg DZ/ bolnice/jedinice treba da odobri i implementira process povratnih informacija u cijeloj organizaciji.

Završni sastanak treba se fokusirati na teme koje su proizišle iz pregleda, a ocjenjivači neće davati svoje komentare da li su standardi u potpunosti ili djelomično ispunjeni.

