

319-1



Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH  
Agency for Healthcare Quality and Accreditation in FBiH

---

**M J E R I L A**  
**za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta  
i članova komisije**

**FEBRUAR/VELJAČA 2025.**

---

Adresa: Dr. Mustafe Pintola br. 1, 71000 Sarajevo BiH, tel.: 387 33 771-870; fax: 387 33 771-880  
ž.r. 3383202266132924 UniCredit Bank; ID: 4201093510003; PB: 1041102102

## **M J E R I L A**

### **za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta i članova komisije**

#### **1. OSNOVNI USLOVI**

Kandidati za ovlaštenog ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta (vanjski ocjenjivači) su istaknuti stručnjaci iz područja zdravstvenog usmjerenja ili profesionalnog usmjerenja za područje kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu, koji su završili obuku za koordinatore i obuku za vanjskog ocjenjivača i pohađaju godišnje obuke za vanjskog ocjenjivača te imaju najmanje pet godina odgovarajućeg radnog iskustva na poslovima svog stručnog naziva.

##### **1.1 Profesionalni uvjeti**

U obzir kao kandidati dolaze:

- direktori zdravstvenih ustanova;
- šefovi odjela/odsjeka;
- ljekari sa ili bez specijalističkog usmjerenja;
- glavne medicinske sestre zdravstvenih ustanova;
- više medicinske sestre u funkciji glavne sestre odjeljenja/odsjeka /službe;
- medicinske sestre/tehničari sa srednjom medicinskom ili drugom odgovarajućom školom;
- drugi zdravstveni profesionalci;
- zdravstveni saradnici (pravnici, ekonomisti, psiholozi, socijalni radnici i sl.)

##### **1.2 Drugi uvjeti**

Da bi kandidati postali ocjenjivači dodatno moraju posjedovati slijedeće:

- relevantno iskustvo u različitim zdravstvenim organizacijama i zdravstvenim okruženjima;
- savremena saznanja o dostignućima u zdravstvu i medicini;
- sposobnost da rade i samostalno i kao dio tima;
- predanost poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.

#### **2. PROCES ODABIRA KANDIDATA**

Kandidati se samostalno prijavljuju popunjavanjem posebne aplikacijske forme. Uz popunjenu aplikaciju, kandidati predaju potpun profesionalni CV u formi koju propiše AKAZ i certifikate, uvjerenja, diplome i druge dokaze kojim dokazuju da su traženi uvjeti ispunjeni. Poželjno je da kandidati uz prijavu prilože i pismo podrške/preporuku direktora ili predsjednika upravnog odbora zdravstvene ustanove u kojoj su zaposleni.

AKAZ zadržava pravo da, u skladu sa svojim potrebama, odabere određenog istaknutog stručnjaka iz područja zdravstvenog usmjerenja ili profesionalnog usmjerenja na područje kvaliteta i sigurnost u zdravstvu, ili podnese zahtjev bilo kojoj zdravstvenoj ustanovi u Federaciji BiH da delegira takvog stručnjaka radi obuke i uvrštavanja na službeni Popis ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, pod uvjetom da ispunjava uvjete iz poglavlja 1.

##### **2.1 Proces procjene kandidata za vanjske ocjenjivače**

Kandidati pohađaju edukacije i radionice za odabir i obuku ocjenjivača (obuku za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta), te posebne godišnje obuke za vanjske ocjenjivače.

*Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta* traje dva dana i obuhvata informacije o AKAZ-u, AKAZ-ovim standardima, provođenju postupka akreditacije u zdravstvenim ustanovama, te informacije o ulozi ocjenjivača u fazi vanjske ocjene. Obuka završava testiranjem poznavanja relevantne materije iz oblasti kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu, što predstavlja objektivni kriterij

gdje samo kandidati koji su test položili sa uspješnošću od preko 60%. mogu biti ovlašteni ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta.

Posebna godišnja obuka je jednodnevna i obavlja se u okviru stručnog seminara za koordinateure kvaliteta koju svake godine organizuje AKAZ.

U procesu je obuhvaćen i element biranja kroz procjenu sposobnosti, jer su ocjenjivači od ključnog značaja za uspjeh programa. Agencija mora osigurati da osobe koje će predstavljati AKAZ i donositi odluke o ocjenama imaju neophodne lične sposobnosti, dobre komunikacijske vještine i dobar način pristupa. U procesu odabira kandidata, uključen je i element zbirne procjene ličnosti kandidata obzirom su vanjski ocjenjivači reprezentanti Agencije te njihov rad ali i lični pristup u odnosu sa klijentima, bitno utiče na ukupni uspjeh (programa) postupka vanjske ocjene ali i cjelokupnog poboljšanja sistema sigurnosti i kvaliteta u FBiH. Stoga je neophodno da Agencija osigura kvalitetne kadrove za obavljanje poslova vanjske ocjene a što podrazumijeva i odgovarajuće komunikacijske vještine i sposobnosti prilagodbe okruženju i zahtjevima svake pojedine specifične situacije.

Proces procjene vodi stručna služba AKAZ-a, a sastoji se od izvođenja kontroliranih vježbi tokom kojih se kandidati uvode u različite situacije koje se mogu javiti tokom vanjske ocjene zdravstvene ustanove. Obučeno osoblje AKAZ-a koristi pripremljene skupove kriterija za proces procjene. U postupku procjene kandidata za vanjske ocjenjivače, AKAZ usmjerava pažnju na one karakteristike koje se tiču zadataka iz opisa poslova vanjskih ocjenjivača. Posebna pažnja u procjeni obraća se sposobnosti kandidata za prilagodbu timskom radu, obavljanju kolegijalnih intervjua i davanju povratnih informacija klijentu nakon pregleda ustanove u vezi obavljanje vanjske ocjene. Proces procjene kandidata vrši se tokom izvjesnih dijelova vježbi.

## 2.2 Potrebne osnovne sposobnosti

Osnovne sposobnosti koje ocjenjivač koristi su sljedeće:

- sposobnost vođenja intervjua prilagođenim načinom za potrebe uspješnog postupka vanjske ocjene;
- sposobnost prikupljanja relevantnih informacija pozornom pažnjom prilikom razgovora sa klijentima (osobama koje učestvuju u postupku vanjske ocjene);
- sposobnost zapažanja detalja, podataka i/ili informacija neophodnih za uspješno obavljanje vanjske ocjene;
- analitička sposobnost;
- sposobnost izvještavanja u skladu sa potrebama AKAZ-a, odnosno forme izvještaja o vanjskoj ocjeni;
- spremnost na konstruktiva i kolegijalan timski rad;
- sposobnost rada u stresnom okruženju.

Vanjski ocjenjivači moraju demonstrirati visok stepen razvijenosti svake od navedenih sposobnosti, te posjedovati sposobnost prilagođavanja svojih znanja i sposobnosti potrebama AKAZ-ovog pristupa vanjskom pregledu u svrhu akreditacije. U postupku procjene sposobnosti vanjskih ocjenjivača, AKAZ će usmjeriti nastojanja na utvrđivanje zadovoljavajuće visokog stepena prethodno navedenih karakteristika koje se očekuju od vanjskih ocjenjivača upotrebom mjerljivih parametara, a čime se obezbjeđuje da osobne sposobnosti vanjskih ocjenjivača budu optimalno iskoristive u postupku provedbe vanjske ocjene zdr. ustanove.

### 2.3 Potrebne lične osobine

Tokom procesa vanjskog pregleda od kandidata će se tražiti da posjeduju slijedeće važne osobine:

- pripremljenost u pogledu relevantnih saznanja o klijentu dobivenih iz prethodno analiziranih dokumenata;
- preciznost;
- tačnost;
- objektivnost;
- diplomatskičnost;
- fleksibilnost; i
- upornost.

### 2.4 Komisija za akreditaciju/certifikaciju

U Komisiju za akreditaciju/certifikaciju imenuje Direktor iz reda uposlenika AKAZ-a iz područja zdravstvenog usmjerenja sa najmanje pet godina odgovarajućeg radnog iskustva na poslovima svog stručnog naziva, sa spiska ovlašćenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, koji imaju iskustvo u procesu vanjske ocjene i nisu u sukobu interesa predmetnom zdravstvenom ustanovom.

## 3. PODACI O KANDIDATIMA, VANJSKIM OCJENJIVAČIMA I ČLANOVIMA KOMISIJE

### 3.1 Baza podataka kandidata i vanjskih ocjenjivača i članova komisije

Za svakog kandidata koji aplicira i dobije poziv da učestvuje na radionici za izbor vanjskih ocjenjivača, kao i za odabrane ocjenjivače i članove komisije, AKAZ vodi evidenciju u formi baze podataka i dosijea (osobni podaci, matična ustanova, specifične oblasti specijalnosti, iskustvo, funkcija u ustanovi, posebni interesi, odlike vanjskog ocjenjivača i člana komisije, broj vanjskih pregleda, raspoloživost za preglede i sl.). To olakšava proces odabira prilikom definiranja tima ocjenjivača, definiranja sastava komisije i omogućava da se formira Lista ovlašćenih ocjenjivača.

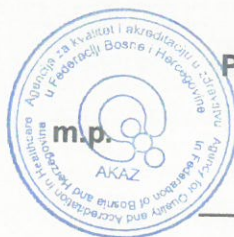
### 3.2 Proces angažiranja i odabira

Proces angažiranja i odabira trebalo bi da osigura da AKAZ ima dovoljan broj vanjskih ocjenjivača i da ispunjava svoje operativne obaveze i obaveze obuhvaćene ugovorima, imajući na umu trenutni i potencijalni profil zdravstvenih organizacija, klijenata.

Prilikom odabira i upućivanja vanjskih ocjenjivača vodi se računa o relevantnom stručnom nazivu, regionalnoj, nacionalnoj i spolnoj zastupljenosti te sukobu interesa.

Jednom godišnje priređuju se događaji na kojima se osvježava znanje i vještine ocjenjivača.

Djl. Broj: 02-33-319-1/2025  
Sarajevo, 25.02.2025.godine



**PREDSJEDNICA PRIVREMENOG  
UPRAVNOG ODBORA**

**Marija-Silva Vidović dipl.iur.**

*Dostaviti:*

- *Dosije Upravnog odbora*
- *A/a*