



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H



Vanjski ocjenjivači

- uloge, zadaci, sposobnosti i procedura za selekciju



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

ULOGA VANJSKOG OCJENJIVAČA

1. Ocjeniti nivo pridržavanja standarda u organizaciji
2. Potvrditi tu ocjenu jasnim, dokumentiranim nalazima i dokazima
3. Pružiti podršku zdravstvenim profesionalcima
4. Razmjena iskustava i dobre prakse



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

OCJENA NIVOVA PRIDRŽAVANJA STANDARDA

- Pregledom dokumentacije
- Posmatranjem prakse u ambijentu Ustanove
- Vođenjem intervjua

Ocjena nivoa pridržavanja

nije matematički zadatak

Love is in the air?

Wrong.

**Nitrogen, Oxygen and Carbon
Dioxide are in the air.**



PRUŽANJE PODRŠKE ZDRAVSTVENIM PROFESIONALCIMA

Prijedlozi o aktivnostima koje bi trebalo poduzeti radi poboljšanja kvaliteta, kao i pohvale za izuzetnu praksu su dobrodošli.

Razmjena iskustava i dobre prakse kako bi pomogli zdravstvenim ustanovama u poboljšanju kvaliteta usluga.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

ZADACI OCJENJIVAČA

- Pružanje povratnih informacija zdravstvenoj ustanovi o nalazima u toku pregleda
- Od ocjenjivača se ne traži odlučivanje da li će organizacija biti akreditirana ili neće
- Vaše nalaze i konačni izvještaj će razmotriti **Komisija** za akreditaciju AKAZ-a



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Osnovni uvjeti

U obzir kao kandidati dolaze:

- menadžeri (direktori) zdravstvenih ustanova;
- šefovi odjela / odsjeka koji imaju potpunu odgovornost za poslove rukovođenja osobljem i za rad službe;
- iskusniji liječnici bilo koje specijalizacije;
- iskusniji liječnici bez specijalističkog usmjerenja;
- glavna medicinska sestra zdravstvene ustanove;



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Osnovni uvjeti

- više medicinske sestre u funkciji glavne sestre odjeljenja / odsjeka / službe;
- iskusnije medicinske sestre / tehničari sa srednjom medicinskom ili drugom odgovarajućom školom;
- drugi iskusniji zdravstveni profesionalci;
- zdravstveni saradnici (diplomirani pravnici, ekonomisti, psiholozi, socijalni radnici, sociolog i sl.)



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

PROCEDURA ZA SELEKCIJU OCJENJIVAČA

Dodatni kriteriji za kandidate:

- moraju imati obimno iskustvo u različitim zdravstvenim organizacijama i zdravstvenim okruženjima,
- posjedovati savremena saznanja o dostignućima u zdravstvu i medicini,
- sposobnost da rade i samostalno i kao dio tima,
- biti predani poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Potrebne osnovne sposobnosti

- sposobnost vođenja intervjua
- sposobnost slušanja
- sposobnost opažanja
- analitičku sposobnost
- sposobnost vođenja računa o vremenu
- sposobnost pisanja izvještaja.
(priručnik za vanjske ocjenjivače)



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Potrebne lične osobine

- Educiran
- **Spreman**
- **Precizan**
- **Tačan**
- **Objektivan i pravičan**
- Komunikativan
- **Diplomata**
- Fleksibilan
- Uporan
- Analitičan
- Strpljiv i smiren
- Dobar slušalac
- Kreativan.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Proces odabira kandidata

- Proces biranja traje dva dana i obuhvata informacije o AKAZ-ovim standardima, procesu provođenja programa akreditacije u zdravstvenoj ustanovi, te informacije o ulozi ocjenjivača u fazi vanjske ocjene.
- U procesu je obuhvaćen i element biranja jer su ocjenjivači od ključnog značaja za uspjeh programa.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Proces odabira kandidata

- 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.**



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

IZBOR OCJENJIVAČA

Ocjenivači ne mogu biti kandidati za koje se utvrdi postojanje ***sukoba interesa***:

- prethodni radni odnos u ustanovi Klijenta,
- ugovorni odnos sa Klijentom,
- interesni odnos sa ključnim osobama Klijenta,
- odnos sa agencijama koje ugovaraju s Klijentom ili su njegovi konkurenti.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

TIM OCJENJIVAČA

Profil i broj ocjenjivača potreban da bi se izvršio pregled u zdravstvenoj organizaciji u ime AKAZ-a određuje se mnogo prije samog pregleda.

Jako je važno da se postigne odgovarajuća raznovrsnost vještina u svakom timu ocjenjivača i za svaku zdravstvenu organizaciju.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- **Tim** se tipično sastoji od **3** (tri) ili **2** (dvije) osobe. Određuje se **vođa tima** koji se bira prema specifičnim leaderskim sklonostima i iskustvu.
- **Vođu tima određuje AKAZ.**
- Vođe timova obično su dobri i facilitatori pa će ih AKAZ angažirati na bazi dugotrajnog ugovora.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

- Za svaki pregled ocjenjivač potpisuje **ugovor** u kojem je ***važno pitanje povjerljivosti*** o podacima koje će saznati tokom pregleda.
- Kratke biografije ocjenjivača šalju se klijentima na uvid, a oni mogu prihvatiti ili odbiti predloženu listu ocjenjivača.
- Vremenski plan pregleda organizacije pravi Agencija sa koordinatorom kvaliteta klijenta i vođom tima (uz pomoć facilitatora).



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NADLEŽNOSTI VOĐE TIMA OCJENJIVAČA

- Upravljanje kompletnim programom ocjenjivanja.
- Priprema sopstvenog plana i radnih dokumenata.
- Obavljanje ocjenjivanja iz svog dijela programa.
- Vođenje radnih sastanaka tokom ocjenjivanja.
- Komunikacija sa koordinatorom kvaliteta i rukovodstvom zdravstvene ustanove tokom ocjenjivanja.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NADLEŽNOSTI VOĐE TIMA OCJENJIVAČA

- Rješavanje svih spornih situacija.
- Priprema i vođenje uvodnog i završnog sastanka tokom ocjenjivanja.
- Pravljenje rasporeda pregleda i ocjenjivanja za sve članove tima, uz dogovor sa AKAZ-om.
- Komunikacija sa AKAZ-om prije, tokom i nakon pregleda i tumačenje svih eventualnih nejasnoća, u ime Agencije.
- Izrada kompletnog izvještaja o ocjenjivanju.
- Komisija za akreditaciju po potrebi, može tražiti od vođe tima dodatna pojašnjenja i/ili tumačenja izvještaja.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

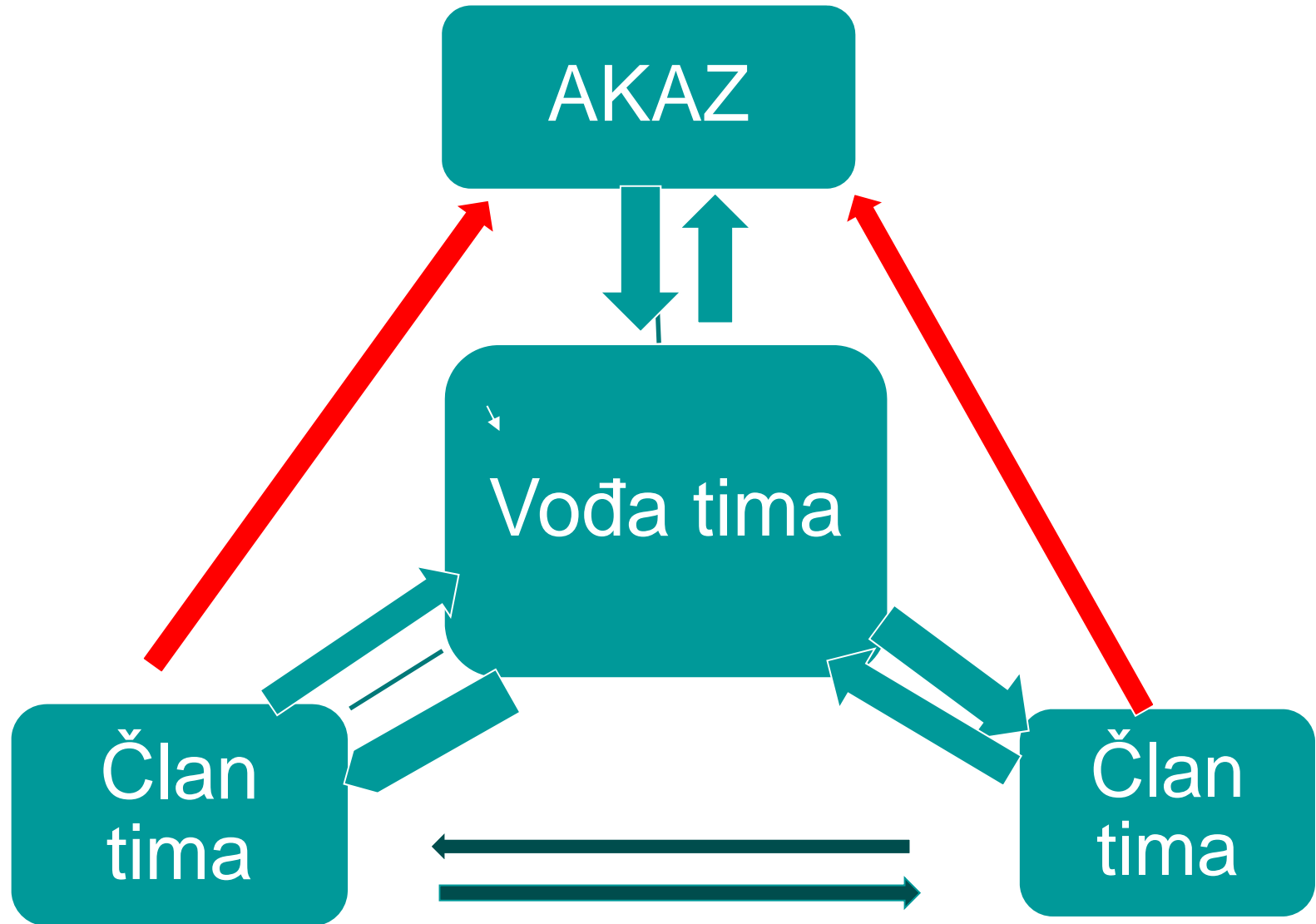
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NADLEŽNOSTI ČLANOVA TIMA

- Priprema sopstvenih planova.
- Priprema lista pitanja za ocjenjivanje.
- Pregled dijelova ustanove prema programu ocjenjivanja.
- Prikupljanje i definisanje nalaza ocjenjivanja iz svog dijela programa ocjenjivanja.
- Izlaganje nalaza ocjenjivanja na završnom sastanku.
- Izrada dijela finalnog izvještaja koji se odnosi na njegove nalaze ocjenjivanja.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

ZADACI TIMA OCJENJIVAČA

- Planira i provodi svoje obaveze na efektivan i efikasan način.
- Obezbijedi dokaze o utvrđenim nalazima ocjenjivanja.
- Blagovremeno izvještava o rezultatima ocjenjivanja.
- Čuva i štiti dokumente i informacije koje se odnose na ocjenjivanje i nalaze ocjenjivanja.



Ključni cilj tima ocjenjivača jeste da **precizno i nepristrano ocijeni da li postoji pridržavanje standarda u zdravstvenoj organizaciji u raspoloživom vremenu.**

Ne postoji čarobna formula ili plan za postizanje ovog cilja, budući da ima različitih zdravstvenih organizacija, a i ocjenjivača.

Obaveze vanjskog ocjenjivača





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Priprema

***„Težak rad je skup lakih
poslova koje nisi obavio kad
je trebalo.“***



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

PRIPREMA OCJENJIVAČKOG TIMA

Dobra priprema obuhvata:

- Proučavanje informacija o zdravstvenoj ustanovi.
- Proučavanje dokumentacije zdravstvene ustanove koja se ocjenjuje.
- Proučavanje zadataka definisanih rasporedom.
- Priprema radnih dokumenata za provođenje ocjenjivanja: lični plan pregleda i dokumenti za pregled (uputstva, priručnici, podsjetnici).



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

PROUČAVANJE INFORMACIJA O ZDRAVSTVENOJ USTANOVU

- Istražite Web stranicu ustanove koju ocjenjujete
- Korisne informacije na Web stranici:
 - ✓ organizacija ustanove,
 - ✓ usluge,
 - ✓ imena odgovornih ljudi,
 - ✓ novosti iz ustanove.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

SAVJETI ZA DOBRU PRIPREMU

- Proučite raspored.
- Proučite dobivenu samoocjenu.
- Proučite standarde.
- Pripremite pitanja.
- Ponesite priručnik za vanjske ocjenjivače.
- Ponesite bilježnicu, stikere, spajalice, markere i rezervne olovke.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

PRIPREMA ZA PREGLED

- Potrebna je detaljna priprema prije i za tok samog pregleda, koja će Vam omogućiti da dobijete dovoljno informacija i procijenite pridržavanje u odnosu na standarde.
- Kako bi Vam se olakšala priprema, informacije o organizaciji AKAZ će Vam poslati prije pregleda.
- Ove informacije se nazivaju ***dokumentacija prije pregleda.***



Sve provjerite





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Dokumentacija prije pregleda uključuje

raspored pregleda:

koji se odnosi na standarde u odnosu na koje ćete obavljati intervju.

Važno je razmisliti o tome kako ćete ocijeniti pridržavanje u odnosu na svaki od tih standarda, s kim ćete obaviti intervju i šta ćete ih pitati, koju ćete dokumentaciju trebati pregledati ako vam budu potrebne dodatne informacije i od koga ćete ih dobiti.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

tabelu s odgovornostima ocjenjivača

- u kojoj su navedeni standardi za koje ćete baš Vi biti odgovorni u toku pregleda

obrasce za ocjenu prije pregleda/formalni izvještaj

- za standarde koje ćete Vi ocjenjivati u toku pregleda. Ove formulare je popunila zdravstvena organizacija u kojoj vršite pregled i u njima se navode dokazi koje će vam oni predstaviti kako bi pokazali pridržavanje.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Proučavanje dokumentacije zdravstvene ustanove

- Obrasci za ocjenu prije pregleda daju informacije o tome **na koji način osoblje ustanove** u kojoj se vrši pregled **vidi svoje pridržavanje u odnosu na standarde**.
- Pokušati utvrditi da li postoje bilo kakve anomalije, dvosmislenosti, nešto interesantno ili neke poruke koje su kontradiktorne.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

RASPORED ZADATAKA I PREGLEDA PRIDRŽAVANJA KRITERIJA

Vođa tima vanjskih ocjenjivača (dr. Enis Hasanović) – 13 kriterija

- Korak 1
- Korak 2
- Uvodni razgovor
- Završni razgovor
- Završni izvještaj

Član tima vanjskih ocjenjivača (dr. Jasmin Hodžić) – 28 kriterija

- Korak 3
- Korak 5
- Korak 10
- Parcijalni izvještaj (o zadatim standardima)

Član tima vanjskih ocjenjivača (med.ses. Adisa Hotić) – 25

kriterija

- Korak 4
- Korak 6
- Korak 7
- Korak 8
- Korak 9
- Parcijalni izvještaj (o zadatim standardima)



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

VRIJEME	Dr. Vildana Doder	Dr. Melida
09.30.-11.00	Standard 1,2 i 3 (12 kriterija)	Standard 5 i 6 (12 kriterija)
11.00.-11.30.	pauza	
11.30.-13.30.	Standardi 4, 8, 9 i 10 (21 kriterij)	Standard 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 i 18 (24 kriterija)
13.30.-14.30.	Pauza za ručak	
14.30.-15.30.	Obilazak centralnog objekta i upoznavanje sa službama, prostorom, opremom i osobljem.	Obilazak centralnog objekta i upoznavanje sa službama, prostorom, opremom i osobljem.
15.30.-16.00.	Pregled dokumentacije	Pregled dokumentacije
16.00.-16.30.	Sastanak tima vanjskih ocjenjivača i razmjena informacija, mišljenja.	



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Vanjski ocjenjivači AKAZ-a i raspored pregleda za JU Banja Gradačac

1. Almir Kovačević, vođa tima
2. Enes Šačić,
3. Suvada Sofić,
4. Biljana Kurtović,
5. Anel (Zenica).

Ponedjeljak, 14.11.2016. godine

1. *Almir Kovačević*
2. *Enes Šačić*

(ukupno 362 kriterija 2 ocjenjivača)

- | | |
|-------------|--|
| 09.00-09.30 | Zajednički sastanak ocjenjivača i menadžmenta bolnice |
| 09.30-11.30 | Upravljanje i rukovođenje bolnicom, standardi 1,2,3 , (150 kriterija – 5 N/P) |
| 11.30-11.45 | Pauza |
| 11.45-13.15 | Upravljanje žalbama i humani resursi, standardi 4,5,6 (148 kriterija-2 N/P) |
| 13.15-14.00 | Pauza za ručak |
| 14.00-15.00 | Obilazak bolnice |
| 15.00-16.30 | Marketing, fin. menadžment, standardi 7,8,9,10 (75 kriterija- 4 N/P) |

3. *Suvada Sofić*

(ukupno 182 kriterija)

- | | |
|-------------|---|
| 09.00-09.30 | Zajednički sastanak ocjenjivača i menadžmenta bolnice |
| 09.30-11.30 | Put pacijenta, standardi 23,24,25,26 (201 kriterij- 19 N/P kriterija) |
| 11.30-11.45 | Pauza |
| 11.45-13.15 | Pregled dokumentacije i intervjui |
| 13.15-14.00 | Pauza za ručak |
| 14.00-15.00 | Obilazak bolnice |
| 15.00-16.30 | Put pacijenta- nastavak |

4. *Biljana Kurtović*

5. *Anel (Zenica)*

(ukupno 277 kriterija 2 ocjenjivača)

- | | |
|-------------|--|
| 09.00-09.30 | Zajednički sastanak ocjenjivača i menadžmenta bolnice |
| 09.30-11.30 | Medicinski sektor- Iskustvo pacijenta: standardi 19,20,21,22 (80 kriterija – 12 N/P) |
| 11.30-11.45 | Pauza |
| 11.45-13.15 | Medicinski sektor- Standard 35 : služba fizikalne medicine(33 kriterija) |
| | Standard 36 : Usluge fizioterapije primjenjive za fizioterapeute (29 kriterija) |
| 13.15-14.00 | Pauza za ručak |
| 14.00-15.00 | Obilazak bolnice |
| 15.00-16.30 | Medicinski sektor- Upravljanje org. jedinicom, standardi 27,28,29,30,31 (152 kriterija – 5 N/P) |

dr. Enis Hasanović



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Ispunjenje kriterija može biti slijedeće:

- **P – potpuno ispunjava**
(kada su priloženi svi traženi dokazi za pojedini kriterij);
- **D – djelimično ispunjava**
(kada su samo parcijalno ispunjeni traženi dokazi); samo za A kriterije
- **N – ne ispunjava**
(kada nije ispoštovana/priložena većina ili čak nijedan traženi dokaz);
- **N/P – nije primjenjiv**
(kada se iz strogo opravdanih razloga traženi kriterij ne može ispoštovati).



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Potpuno pridržavanje (P)

- kriterij je uspostavljen
- postoje **dokazi** koji to potvrđuju
- postoji pisana, uočljiva, uspostavljena **praksa**
- o tome postoji **svijest** kod osoblja



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Djelimično pridržavanje (D)

- kriteriji nisu u potpunosti ispunjeni
- dokazi 'na papiru' ali **nizak nivo svijesti** osoblja
- može se **razlikovati** u različitim dijelovima organizacije
- korištenje vlastitog suda
- **tehnički**: dokument postoji, ali je **istekao datum revizije** ili **nije** naznačen **datum izdavanja / revizije**



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Nepridržavanje (N)

- nema dokaza o **provođenju ili ispunjenosti**
- o tom pitanju nisu ni razmišljali
- nema vidljivih **planova** koje bi trebalo realizirati, mada postoji želja
- ne slijede se **uputstva o pridržavanju** kad je u pitanju dokumentacija
- ono što je opaženo daleko je od onoga što piše u politici ili proceduri
- praksa je nesigurna
- **tehnički**: dokument je **u nacrtu** ili **nije zvanično odobren**



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

N/P – nije primjenjiv

1. Postoji posebna procedura za izuzimanje od kriterija
2. *Obrazac za izuzimanje kriterija* propisuje AKAZ
3. Navodi se opravdan razlog za nemogućnost ispunjenja
4. AKAZ-u se uz finalnu samoocjenu podnosi popunjen Obrazac za izuzimanje kriterija



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NP – nije primjenjiv

- Obrazac za izuzimanje od kriterija
- Šalje se u AKAZ
- AKAZ (ne)odobrava izuzeće kriterija
- Odobrenje se **prilaže uz slanje finalne ocjene u AKAZ**



AKAZ
Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH
Agency for Healthcare Quality and Accreditation in FB&H

Aplikacija za oslobađanje pojedinih akreditacijskih standarda

Ime organizacije:	
Služba:	

Standardi u okviru programa koji nisu primjenljivi		
Standard br.	Razlozi za oslobađanje / neprimjenjivanje u vašoj organizaciji / službi	Odgovor AKAZ-a

Datum popunjavanja.

Ime i prezime koordinatora kvaliteta:	
---------------------------------------	--

Popunjen obrazac pošaljite na adresu:
Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu
DZ Ilidža
Dr Mustafe Pintola 1
71000 Sarajevo

Ili putem faxes: 387 33 771 870
ili e-mailom: akaz@akaz.ba

adresa: Dr Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo BiH, tel: 387 33 771-870; fax: 387 33 771-880
z.f.: 3383202266132924 UniCredit Zagrebačka Banka, ID: 4201093510003, PB: 1041102102



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Vodite zabilješke

- Pripremite pitanja unaprijed i spisak osoba koje vam trebaju za intervju.
- Bit će potrebno da vodite zabilješke u toku intervjuja. Uvijek pitajte za dozvolu da to radite i pojasnite šta je cilj toga.
- Pokušajte da ostavite malo vremena na kraju intervjuja da pregledate svoje zabilješke i da vidite da li se otvaraju neka važna pitanja, koja biste možda mogli provjeriti s još nekim.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

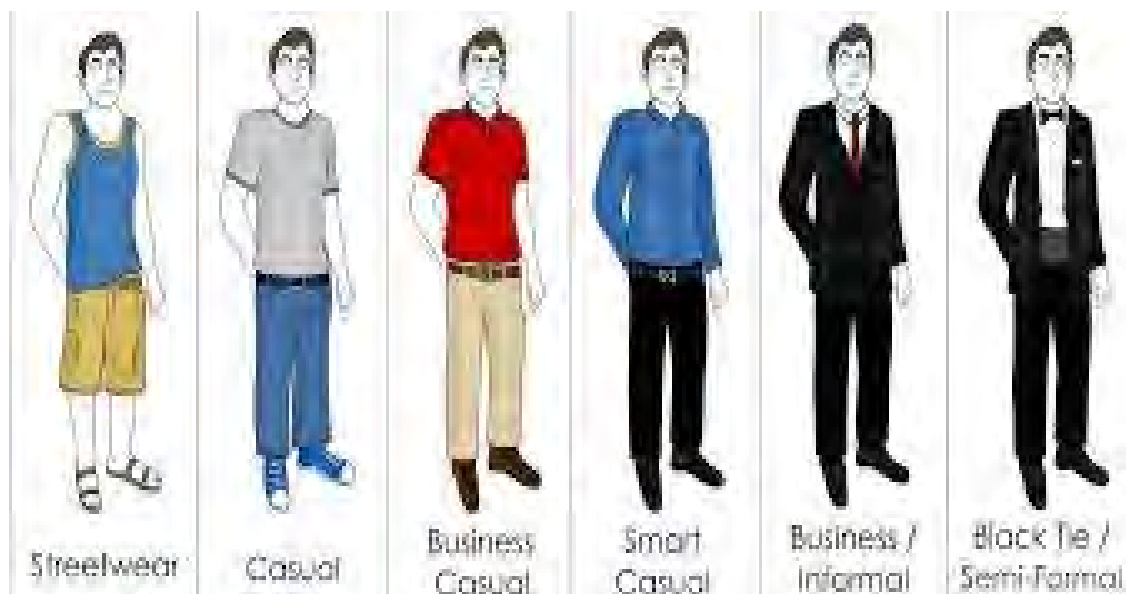
- Kao osoba koja vodi intervju, morate biti svjesni onoga što unosite u intervju; svog izgleda, izraza lica i pokreta, intonacije, upotrebe jezika, zabrinutosti, predrasuda i onoga što je Vaša omiljena tema.
- Ukoliko toga niste svjesni, to može utjecati na tok pregleda.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Dress code



45





Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FB&H

Službena posjeta - službena odjeća



Načela pregleda na kolegijalnoj osnovi



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Temeljne razlike između zdravstvene inspekcije i akreditacije

Inspekcija	Akreditacija
Objavljena regulativa	Kolegijalno dogovoreni standardi
Minimalni standardi sigurnosti	Optimalni standardi kvaliteta
Propisana zakonom	Dobrovoljna
Novčane kazne	Promjene ponašanja
Rješenje o zabrani rada ustanove	Priznanje za kvalitet
Manje zahtjevna i specifična	Zahtjevna i visoko specifična



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

KOLEGIJALNI PREGLED

Model vanjske ocjene zdravstvenih ustanova na kolegijalnoj osnovi je formalan proces u kome jedna nezavisna agencija procjenjuje i prati ispunjenje eksplicitnih i objavljenih standarda kvalitete u zdravstvenim ustanovama, poredi učinke organizacije sa standardima, daje priznanja i preporučuje mjere za poboljšanje.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

KOLEGIJALNI PREGLED ZNAČI:

- Rad sa kolegama na poboljšanju usluga za pacijente
- Podizanje standarda kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite
- Poboljšanje dosljednosti standarda u državi
- Biti u procesu razvoja i posredovanja



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

KO JE KOLEGA?

- Prema definiciji koju je Agencija usvojila kolega je *“osoba koja se može smatrati jednakom sebi po ulozi, stručnosti i znanju”*
- Latin *collega* - drug, prijatelj, saveznik



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Gotovo bez izuzetka, AKAZ-ovi ocjenjivači smatraju ovaj proces AKAZ-a **jako korisnim za svoje vlastito, a i stručno usavršavanje, kao i za svoju organizaciju**, s obzirom da razmjena iskustava o pregledu na kolegijalnoj osnovi može pružiti vrijedne informacije i ideje.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NAČELA KOLEGIJALNOG PREGLEDA

Iskrenost i odgovornost obje strane

- Da bi ovaj proces bio uspješan, potrebno je da bude jasno u odnosu na koje standarde se vrši ocjena, te da postoji iskrenost i odgovornost na obje strane.
- To će osigurati da sam pregled pruži korisne informacije na osnovu kojih organizacija može nastaviti svoj rad na poboljšanju kvaliteta.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NAČELA KOLEGIJALNOG PREGLEDA

Stručnost

- Osobe koje vrše kolegijalni pregled posjeduju odgovarajuću stručnost (profesionalna uloga) i sposobnosti (ocjenjivača) da bi donosili relevantne odluke.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NAČELA KOLEGIJALNOG PREGLEDA

Uravnoteženost

● Proces bi trebalo da odražava **trenutne znanstvene stavove i objektivnost.**

Pored toga, ocjenjivači bi trebalo da budu što je moguće objektivniji, ***da se oslanjaju na svoje iskustvo***, ali i da isto tako budu u stanju prihvatiti ***da postoje i drugačiji načini*** da se nešto uradi.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Klaustrofobija?

KLAUSTROFOBIJA
je strah od
zatvorenog prostora,
npr. kreneš u
kafanu, a strah te
da je zatvorena



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NAČELA KOLEGIJALNOG PREGLEDA

Nepristranost

- Ocjenjivač ne bi trebalo da ima ikakve koristi od toga što će dati mišljenje ili donijeti sud.
- Mora se izjasniti ukoliko postoji sukob interesa.

Da bi se obezbjedila nepristrasnost vrši se :

- rotiranje ocjenjivača i
- vodi se računa o geografskoj distribuciji ocjenjivača i zdravstvene ustanove koja se ocjenjuje.

NAČELA KOLEGIJALNOG PREGLEDA

Konstruktivnost i podrška razvoju

- Proces pregleda na kolegijalnoj osnovi trebalo bi da pomogne organizacijama da poboljšaju kvalitet svojih usluga tako što će se **dati pojašnjenja u vezi s područjima gdje je potrebno da dođe do poboljšanja**, što **će potvrditi postojanje dobre prakse** i što će članovi tima za pregled na kolegijalnoj osnovi nastupiti s usaglašenim stavom.

Temeljne razlike između inspekcijske posjete i pregleda na kolegijalnoj osnovi

PREGLED NA KOLEGIJALNOJ OSNOVI	INSPEKCIJSKI PREGLED
Dogovoren	Nenajavljen
Dobrovoljan	Obavezan
Kolege iz prakse	Profesionalci
Razmjena iskustava	Nema
Povratne informacije	Nema
Podrška i pohvale	Novčane kazne



AKAZ

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation in FBiH

POPIS OVLAŠTENIH OCJENJIVAČA VANJSKE PROVJERE KVALITA

rb.	Vanjski ocjenjivač		Usmjerenje	Ustanova
1	Elvira	Ališahović-Gelo	dr.med.	DZ KS
2	Maida	Arapović	med.ses.	OB Sarajevo
3	Rusmira	Arapović	med.ses.	SKB Mostar
4	Ivan	Bagarić	dr.med.	DZ Tomislavgrad
5	Šejla	Balić	dr.med.	RMC Mostar
6	Katmerka	Čerić	dr.med.	DZ Bihać
7	Martina	Čuić	med.ses.	HB Nova Bila
8	Ljubica,	Čuk	mr.ses.	CMZ Livno
9	Vildana	Doder	dr.stom.	FMZ
10	Sabaha	Dračić	dr.med.	ZZJZ KS
11	Amin	Đulabić	dr.med.	KB Travnik
12	Aida	Filipović - Hadžiomerađić	dr.med.	ZJZ FBiH
13	Melida	Hasanagić	dr.med.	RMC Mostar
14	Enis	Hasanović	dr.med.	ZZMS KS
15	Azra	Hasić-Čehić	dr.med.	DZ Bihać
16	Jasmin	Hodžić	dr.med.	KB Zenica
17	Adisa	Hotić	dipl. med.ses.	NVO Fenix
18	Meliha	Hrustić	dipl.med.ses.	CMZ Tuzla
19	Hajrija	Ibrišagić	dipl.psih.	DZ KS
20	Dario	Ivanišević	dr.med.	KCUS
21	Jasminka	Jašić	dr.med.	DZ Srebrenik
22	Lejla	Karabašić	viša med.ses.	KB Bihać
23	Azra	Karić	dr.med.	ZZMS KS
24	Vahidin	Katica	dr.med.	KCUS
25	Vera	Kerleta-Tuzović	dr.sci.pharm	AKAZ
26	Almir	Kovačević	dipl.iur.	KB Bihać
27	Jasmina	Krehić	dr.med.	KCUS
28	Almira	Kurić	med.ses.	KB Bihać
29	Amira	Kurspahić-Mujčić	doc.dr.	MFSA
30	Senada	Kurtić	dipl.med.ses.	UKC Tuzla
31	Lejla	Mačković	dr.med.	DZ Tuzla
32	Marko	Martinac	dr.med.	DZ Mostar
33	Sanja	Marušić	dipl.med.ses.	SKB Mostar
34	Srećko	Matić	dr.stom.	DZ Ljubuški



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

REGISTAR AKREDITIRANIH ZDRAVSTVENIH USTANOVA

Zdravstvena ustanova	Vrsta i rok akreditacije	Datum pregleda	Datum komisije za akreditaciju	Datum akreditacije (početak roka trajanja)	Broj rješenja	Ocjena ispunjenosti
Dom zdravlja Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	93,20%
Timovi porodične / obiteljske medicine Dom zdravlja Gračanica						
TIM 1 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	86,77%
TIM 2 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	94,86%
TIM 4 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	90,76%
TIM 5 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	88,74%
TIM 6 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	80,37%
TIM 7 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	82,72%
TIM 8 – Ambulanta DZ Gračanica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	94,92%
TIM 12 – Ambulanta Stjepan Polje	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	89,34%
TIM 13 – Ambulanta Gornja Orahovica	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	93,60%
TIM 16 – Ambulanta Malešići	bezuslovna, 3 godine	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	85,57%
TIM 17 – Ambulanta Denis Dabović	bezuslovna,	03.-04.02.2014.	10.03.2014.	25.04.2014.	02-37-599-1/14	84,50%