



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

AKAZ

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH je glavni federalni centar za definiranje, mjerenje, praćenje i poboljšanje standarda kliničke prakse i menadžmenta usluga.



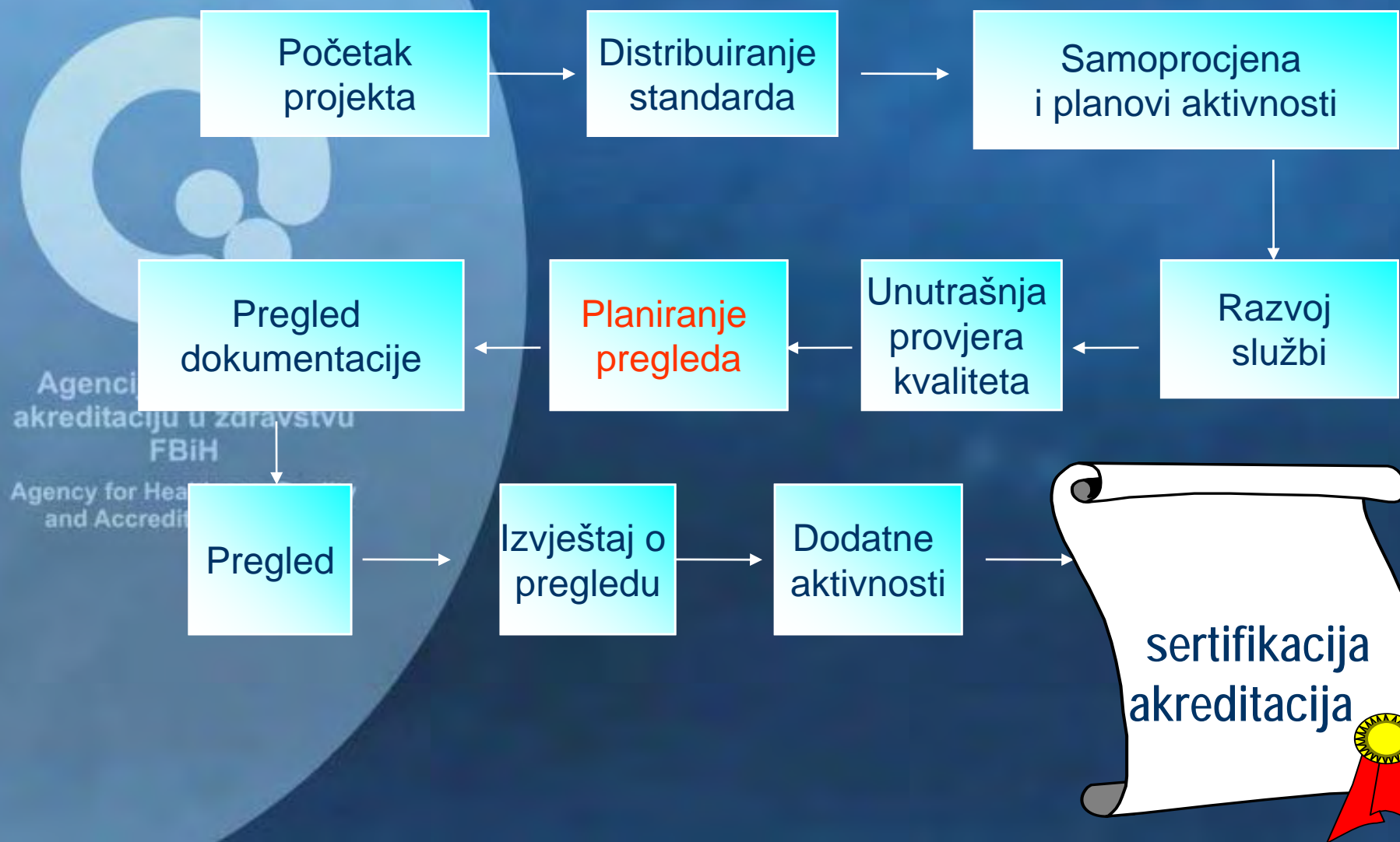
Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

AKAZ

- Agencija je uspostavljena na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta ,sigurnosti i o akreditaciji (Službene novine Federacije BiH br. 59/05)
- Zakon je donešen od strane Parlamenta Federacije BiH na sjednici Zastupničkog doma od 13.04.2005. godine i na sjednici Doma naroda od 29.07.2005. godine.

Sertifikacija i akreditacija: ključne aktivnosti



Agenci
akreditaciju u zdravstvu
FBiH
Agency for Health
and Accreditation



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H



Priprema za vanjski pregled



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Vanjska ocjena zdravstvenih ustanova u Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta , sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu

Kao dio sertifikacije i akreditacije, Zakonom je utvrđena vanjska ocjena kvaliteta kao:
“proces provjere kvaliteta zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi sa objavljenim standardima i time prepoznaju mogućnosti za poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga”



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Priprema ocjenjivačkog tima

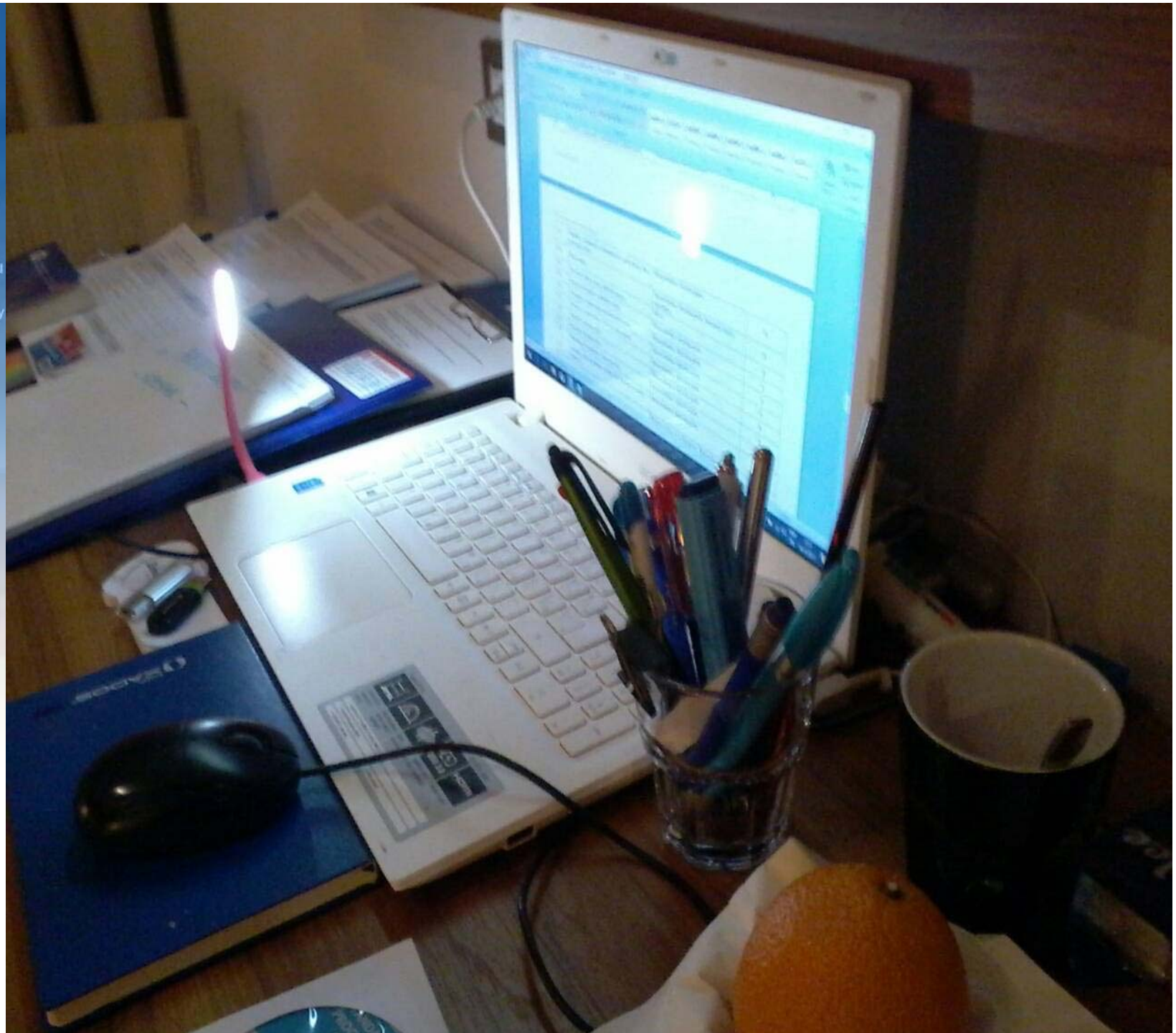
Priprema obuhvata:

- Proučavanje dokumentacije zdravstvene ustanove koja se ocjenjuje
- Izučavanje zadatka definisanih programom (mjesto, vrijeme, sadržaj, raspored, pitanja za glavnog ocjenjivača)
- Priprema **radnih dokumenata** za provođenje ocjenjivanja:
 - **Lični plan pregleda** (satnica, sadržaj pregleda, pripremljena pitanja) i
 - **Pomoćni dokumenti za pregled** (uputstva, priručnici, podsjetnici)



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

Proučavanje dokumentacije zdravstvene ustanove

- Analizirajte popunjen formular zdravstvene ustanove o **samoocjeni**, tj. dokaze o pridržavanju standarda / kriterija
- Da li uočavate bilo kakve **kontradikcije, dvosmislenosti ili greške?**
- Podvucite markerom ta mjesta i **pripremite pitanja**
- Popunjen obrazac o samoocjeni zdravstvene ustanove biće i vaš obrazac za ocjenu pridržavanja standarda / kriterija



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Dobra priprema

- Proučite **raspored vanjskog pregleda** (satnica, ljudi, dokumenti)
 - odakle počinjete ocjenjivanje u vašem konkretnom području?
 - s kim razgovarate?
 - o čemu razgovarate?
 - koja dokumenta ćete tražiti / pregledati?
 - kada se obavlja određena aktivnost pregleda?
- Proučite **standarde** za koje ste vi odgovorni tokom pregleda
- Pročitajte **relevantne dokumente**
- Pogledajte koji su **standardi neprimjenljivi (izuzeti)**
- Napravite **strukturu intervjua**
- Planirajte **uvod i otvorena pitanja** za početak: npr. *Šta mi možete reći o Vašoj funkciji u ustanovi?*



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Još o dobroj pripremi...

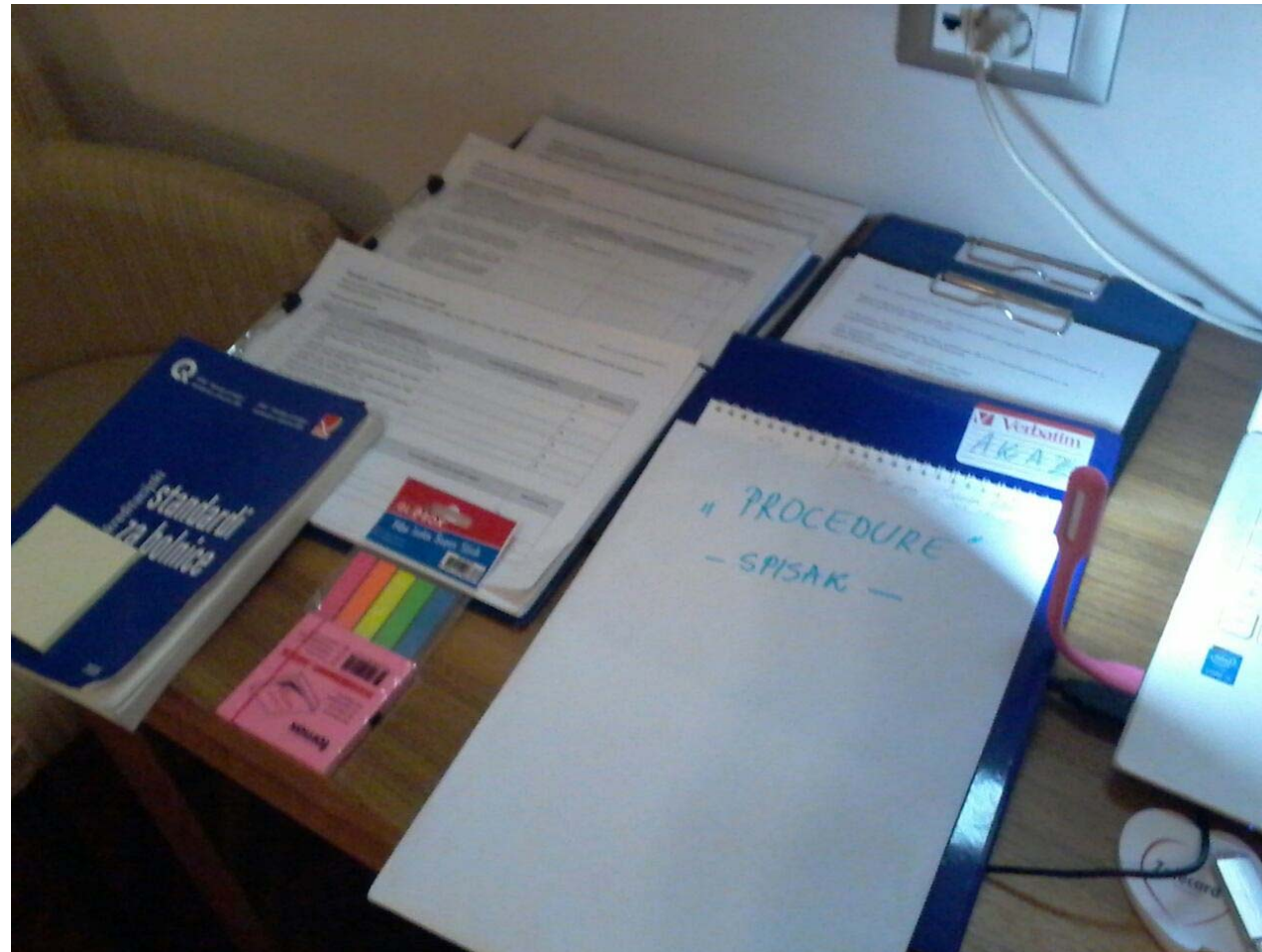
- Dobro proučite **profil** zdravstvene ustanove (ispunjen formular, organizacijsku shemu)
- Pogledajte bilo koji dokument koji govori o **razvoju** te ustanove (izvori na internetu)
- Saznajte više detalja o drugim članovima tima ocjenjivača, facilitatoru i koordinatoru kvaliteta
- Zapamtite mjesto i vrijeme za prvi sastanak
- 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 pred ocjenu





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Pravila vanjskog pregleda

- multiprofesionalni tim (menadžer, liječnik, sestra)
- pregled koordinira AKAZ-ov glavni ocjenjivač (facilitator pomaže)
- vrši se u odnosu na dogovoreni raspored
- nalazi su argumentirani objektivnim dokazima o pridržavanju
- ocjenjivački tim usmeno izvještava zdravstvenu ustanovu o vanjskom pregledu
- mogu se dati i pohvale, obavezno sugestije za poboljšanja
- **ocjenjivači vrše procjenu, a Upravno vijeće AKAZ-a donosi odluku na temelju nalaza i mišljenja Komisije za akreditaciju**



Primjer rasporeda pregleda za bolnicu: prvi dan

SVI OCJENJIVAČI			
9,00 – 9,45	Sastanak tima ocjenjivača u hotelu radi dogovora		
9,45 – 10,00	Putovanje do bolnice		
10,00 – 10,30	Sastanak sa menadžmentom bolnice, koordinatorom kvaliteta i raspoloživim osobljem		
10,30 – 11,00	Sastanak sa šefovima odjela bolnice		
11,00 – 12,30	Grupni obilazak bolnice		
12,30 – 13,30	Ručak u bolnici i razmjena dojmova članova tima ocjenjivača		
13,30 – 15,30	Pregled dokumentacije*		
	Ocjenjivač 1	Ocjenjivač 2	Ocjenjivač 3
15,30 – 16,00	UPRAVLJANJE I RUKOVOĐENJE BOLNICOM - <i>Standard 1</i> : Vrijednosi, misija, očekivanja	Sadržaj historija bolesti** (<i>Standard 26</i>)	Sadržaj historija bolesti** (<i>Standard 26</i>)
16,00 – 16,30	<i>Standard 2</i> : Odgovornosti organa upravljanja i rukovođenja		
16,30 – 17,00	<i>Standard 3</i> : Upravljanje kvalitetom na nivou bolnice		
19,30 – 20,30	Večera tima ocjenjivača, razmjena dojmova		
SVI OCJENJIVAČI			

Primjer rasporeda pregleda za bolnicu: drugi dan

	Ocjenjivač 1: intervjura direktora		Ocjenjivač 2: intervjura šefove		Ocjenjivač 3: intervjura šefove
8,30 – 9,30	Pregled dokumentacije	8,30 – 9,30	Pregled dokumentacije	8,30 – 9,30	Pregled dokumentacije
9,30 – 10,45	<i>Standardi 4: Upravljanje žalbama;</i> <i>Standard 11: Upravljanje rizikom – opća pitanja;</i> <i>Standard 13: Protupožarna zaštita</i>	9,30 – 10,45	<i>Standard 24: Tretman i njega</i>	9,30 – 11,00	<i>Standardi 4: Upravljanje žalbama (administracija);</i> <i>Standard 11: Upravljanje rizikom – opća pitanja;</i> <i>Standard 13: Protupožarna zaštita (provjera na odjelu po izboru);</i>
10,45 – 13,15	<i>Standard 5: Upravljanje humanim resursima</i>	10,45 – 13,45	Upravljanje organizacionom jedinicom: <i>standardi 27 – 31</i> ● Ginekologija i porodiljstvo ● Odjel po izboru ● Operacione sale	11,00 – 14,00	Šef tehničkih službi i obilazak: <i>Standardi 51: Objekti, oprema, postrojenja, instalacije;</i> <i>Standard 52: Kuhinja;</i> <i>Standard 53: Održavanje čistoće;</i> <i>Standard 54: Transport;</i> <i>Standard 55: Recepcija</i>
13,15 – 14,20	<i>Standard 6: Upravljanje informacijama</i>	13,45 – 14,30	<i>Standard 18: Reanimacija</i>	14,00 – 14,30	<i>Standard 16: Upravljanje otpadom (provjera na odjelu po izboru)</i>
14,30 – 15,30	Ručak				
15,30 – 17,00	<i>Standard 7: Marketing i komunikacije</i> <i>Standard 12: Sigurnost na radu</i> <i>Standard 17: Bezbjednost</i>	15,30 – 17,00	<i>Standard 40: Dnevna hirurgija i obilazak radilišta dnevne hirurgije</i>	15,30 – 17,00	<i>Standard 26: Upravljanje medicinskom dokumentacijom</i>
17,00	Završetak drugoga dana				

Primjer rasporeda pregleda za bolnicu: treći dan

	Ocjenjivač 1: intervjura direktora		Ocjenjivač 2: intervjura šefove		Ocjenjivač 3: intervjura šefove
8,30 – 9,30	Pregled dokumentacije	8,30 – 9,30	Pregled dokumentacije	8,30 – 9,30	Pregled dokumentacije
9,30 – 10,30	<i>Standard 8:</i> Kupovina i prodaja usluga <i>Standard 10:</i> Finansijski menadžment	9,30 – 10,30	<i>Standard 14:</i> Kontrola infekcije	9,30 – 12,15	Operativni menadžment s posjetama odjelima (<i>standardi: 27 – 31</i>): ●Radiologija ●Laboratorij ●Bolnička apoteka ●Transfuzija
10,30 – 12,00	<i>Standard 19:</i> Prava pacijenta <i>Standard 20:</i> Informacije za pacijente <i>Standard 21:</i> Individualne potrebe pacijenta <i>Standard 22:</i> Partnerstvo s pacijentom	10,30 – 13,00	<i>Standard 15:</i> Dekontaminacija i sterilizacija s posjetama <i>Standard 39:</i> Hirurške službe s posjetama po izboru ●Operacione sale ●Odjel po izboru	12,15 – 13,30	<i>Standard 32:</i> Laboratorijska dijagnostika <i>Standard 33:</i> Radiološka dijagnostika
12,00 – 14,30	<i>Standard 23:</i> Upućivanje i prijem <i>Standard 38:</i> C/JUM <i>Standard 25:</i> Otpuštanje pacijenta <i>Standard 37:</i> Ambulantne bolničke usluge ●Obilazak prijemno-trijažnog trakta i ambulanti	13,00 – 14,30	<i>Standard 45:</i> Intenzivna njega s obilaskom	13,30 – 14,30	<i>Standard 46:</i> Služba transfuzijske medicine s obilaskom
14,30 – 15,30	Ručak				
15,30 – 17,00	<i>Standard 49:</i> Porodiljstvo s obilaskom odjela	15,30 – 17,00	<i>Standard 44:</i> Pedijatrijske i hirurške usluge za djecu s obilaskom	15,30 – 17,00	<i>Standard 35:</i> Odjel fizikalne medicine <i>Standard 36:</i> Usluge fizioterapeuta s obilaskom odjela
17,00	Završetak trećega dana				

Primjer rasporeda pregleda za bolnicu: četvrti dan

	Ocjenjivač 1: intervjura direktora		Ocjenjivač 2: intervjura šefove		Ocjenjivač 3: intervjura šefove
8,30 – 9,00	Pregled dokumentacije	8,30 – 9,00	Pregled dokumentacije	8,30 – 9,00	
9,00 – 11,00	<i>Standard 34: Farmaceutska služba</i>	9,00 – 10,30	<i>Standard 34: Farmaceutska služba – korištenje lijekova na odjelima po izboru</i>	9,00 – 11,00	
11,00 – 13,00	<i>Standard 50: Neuropsihijatrija (50.1 – 50.121)</i>	11,00 – 13,00	<i>Standard 50: Neuropsihijatrija (50.122– 50.167)</i> <i>Standard 27: Ciljevi i planiranje</i> <i>Standard 30: Razvoj odjela osoblja na neuropsihijatriji</i>	11,00 – 13,00	
13,00 – 14,00	Ručak				
14,00 – 15,30	Pisanje izvještaja	14,00 – 15,30	Pisanje izvještaja	14,00 – 15,30	
15,30 – 16,00	Razgovor s direktorom 1:1		Razgovor s medicinskim direktorom 1:1		
16,00 – 16,30	Povratne informacije za bolničko osoblje				
16,30	Povratak				



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

Struktura pregleda doma zdravlja/bolnice

uvodni
sastanak

obilazak

pregled
dokumentacije

planirani
intervjui

posmatranje,
uključujući posjetu noću

svakodnevni
sastanci tima

tim usaglašava
teme

završni sastanak



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Uvodni sastanak

- Tim vanjskih ocjenjivača održava sastanak sa rukovodstvom ocjenjivane organizacije
- Uvodni sastanak priprema i vodi glavni ocjenjivač
- Glavni ocjenjivač otvara sastanak i objašnjava svrhu, ciljeve i sadržaj predstojeće vanjske ocjene
- Tokom sastanka vodeći ocjenjivač:
 - omogućava najvišem rukovodiocu ocjenjivane organizacije da se obrati ocjenjivačkom timu i predstavi svoj rukovodni tim
 - predstavlja Agenciju,
 - predstavlja sebe i ocjenjivače
- Sastanak ne bi trebao da traje duže od pola sata



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Uspjeh vanjskog pregleda ovisi o ...

- pripremljenosti doma zdravlja/bolnice
- pripremljenosti svakog ocjenjivača
- timskom radu ocjenjivača









Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Tehnike pregleda na kolegijalnoj osnovi

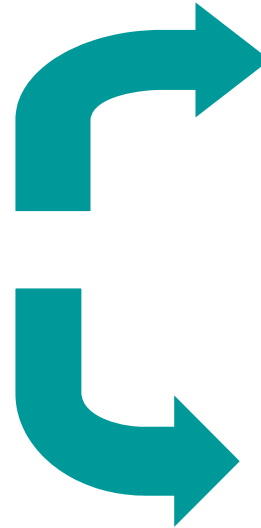


Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Kolegijalni pregled

Tehnike pregleda



Prikupljanje dokaza

Praćenje tragova
provjere kvaliteta



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Prikupljanje dokaza

- dokumentacija
- posmatranje
- neformalni razgovor
- intervju



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Pregled dokumentacije

- **cilj** – utvrditi da li postoji pridržavanje standarda
- **vrijeme** – prije intervjua
- **vrste** – zasniva se na strategijama, politikama, procedurama, planovima, itd.
- **nivoi** - ustanova, odjel, profesija



Univerzitetski klinički centar Tuzla
Univerzitet Clinical Center Tuzla
Klinika za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju

STANDARDI

4



Univerzitetski klinički centar Tuzla
Univerzitet Clinical Center Tuzla
Klinika za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju

STANDARDI

3



Univerzitetski klinički centar Tuzla
Univerzitet Clinical Center Tuzla
Klinika za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju

STANDARDI

2



Univerzitetski klinički centar Tuzla
Univerzitet Clinical Center Tuzla
Klinika za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju

STANDARDI

1



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Dokumentacija

- strategije/politike/procedure
- klinički put
- rezultati kliničke revizije
- agregirani skorovi zadovoljstva pacijenata i zaposlenih
- indikatori
- podaci o obuci
- zapisnici sa sastanaka
- brošure i leci...



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Kategorije dokumenata

- **Strategija:** dugoročni plan (2 – 5 godina) za široku oblast rada (npr. humani resursi, upravljanje rizikom)
- **Politika:** operativna izjava o namjeri cijele ustanove u datoj situaciji u pogledu organizacijskog pristupa nekom pitanju, npr. zaštita od požara, otpuštanja pacijenata.
- **Procedura:** koraci (radni procesi) koji se poduzimaju na ispunjenju politike. Većina procedura pravi se na nivou odjela/sluzbe. Kliničke procedure treba razvijati na bazi dokaza.
- **Plan rada:** za postizanje specifičnog cilja, npr. godišnji plan obuke i profesionalnog razvoja
- **Drugi dokumenti:** certifikati, evidencije, izjave, izvještaji, liste, odobrenja, pravilnici, priručnici, programi, protokoli, rasporedi, registri, spiskovi, popisi, sporazumi, vodilje, zahtjevi, zapisnici, itd.



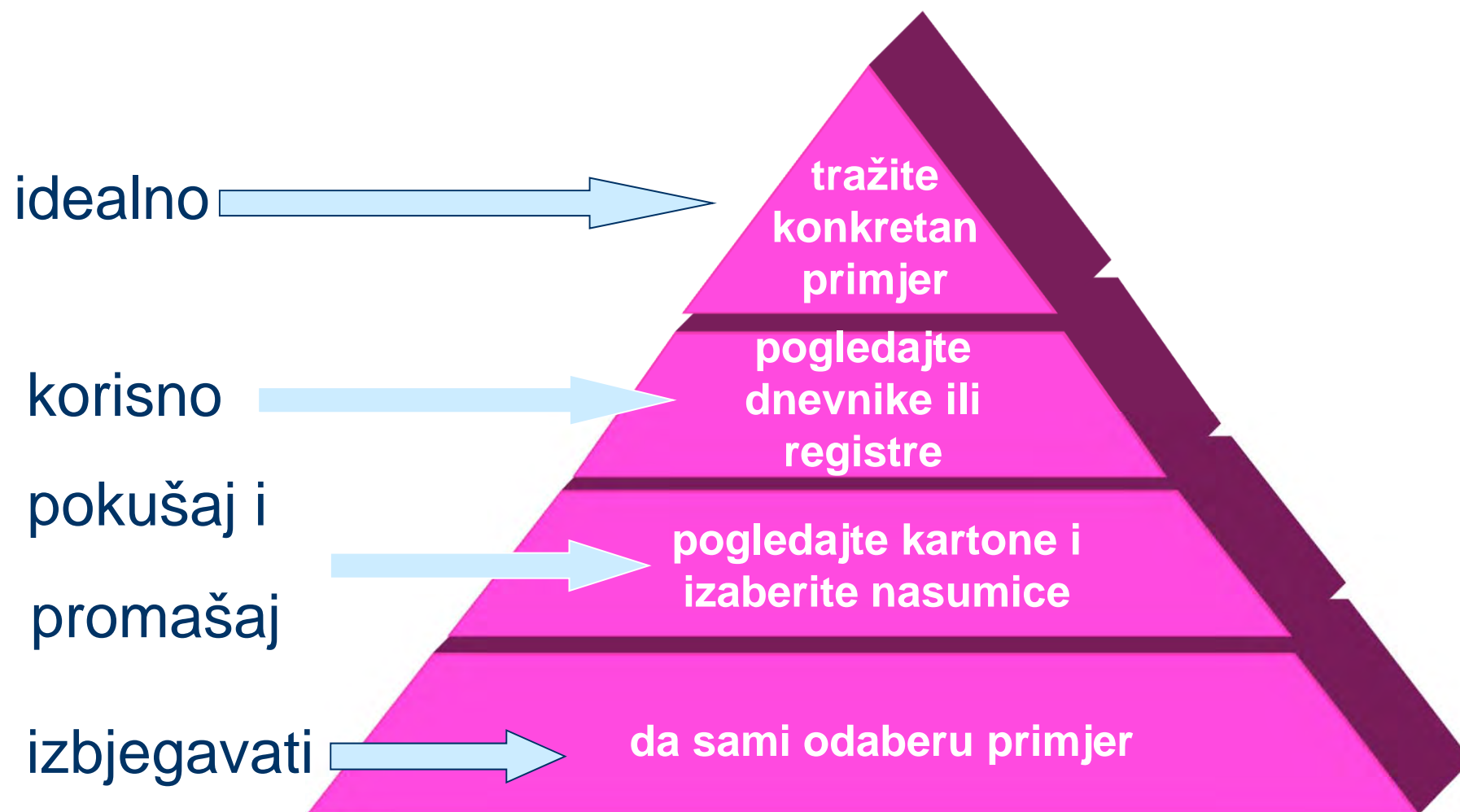
Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Dokumentacija

- uzimanje uzoraka
 - tražite određene primjere
 - provjerite spiskove i registre
- praćenje provjere kvaliteta
- nećete dobiti sve odgovore na jednom mjestu

Hijerarhija uzimanja uzoraka





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Posmatranje: kako gledate?

- gledati i vidjeti
- prva impresija
- gledajte pacijentovim očima
- hodajte, razgovarajte, ali gledajte!





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

Posmatranje: šta gledate?

- okruženje
- ambijent
- radna praksa
- vanredni događaji
- komunikacije, ophođenje
- oglasne ploče
- oznake i signalizacija
- čekaonice
- privatnost pacijenata
- povjerljivost informacija
- čistoća, higijena
- klinička praksa
- mjesta za opremu, skladišta
- upravljanje rizikom
- timski rad

**Ulaz odmah sa magistrale, makadam, prilaz zakrčen
privatnim autima, ulazna vrata uska - ne mogu proći
invalidska kolica**



**Zidovi pozelenili od vlage: zadnje krećenje prije 7 god.
Odmah nakon posjete tim uputio dopis direktoru i
ambulanta je okrećena i detaljno se renovira.**





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Razgovor

- bilo neformalno ili na zakazanim intervjuima
 - s rukovodstvom
 - s osobljem
 - sa pacijentima
 - sa članovima tima kolega
- neformalni razgovori mogu biti ključni za utvrđivanje dokaza i dobivanje zaokruženog pogleda na ispunjenost standarda



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Praćenje tragova provjere kvaliteta

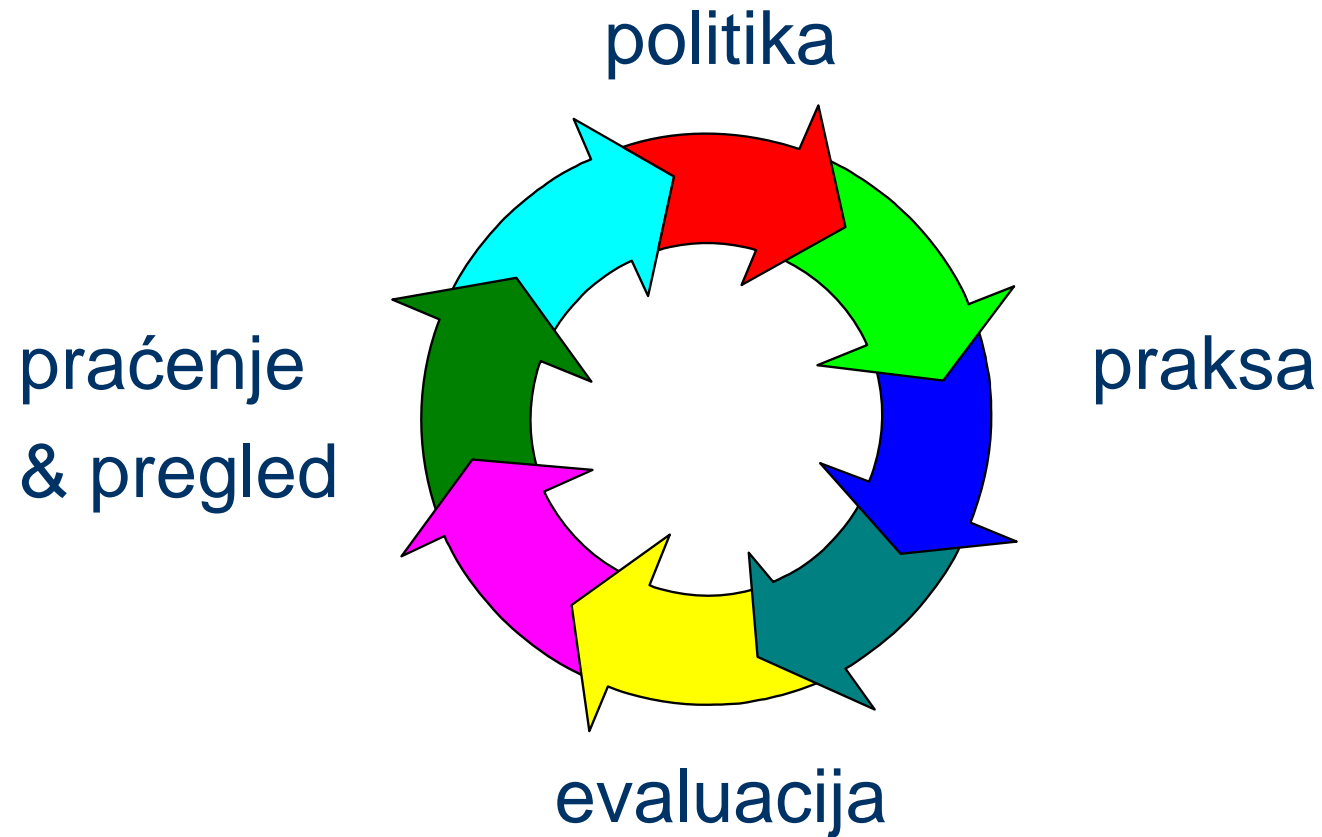


- odabrati uzorke
- pratiti cijeli proces na što više nivoa
- provjeriti da li se zapisane procedure provode u praksi
- koja dokumentacija?
- koje osobe?
- koje aktivnosti?



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

Zatvaranje kruga





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

Praćenje tragova provjere kvaliteta

	Strategija	Politika	Procedure i praksa
Direktor i menadžment		Kontrola infekcije: odgovornosti, procesi, obuka, mjere	U slučaju povreda osoblja oštrim predmetima
Šefovi odjela		Implementacija - odgovornosti, procesi, obuka, mjere	U slučaju povrede iglom
Osoblje		Svjesnost i poznavanje	Profilaska, imunizacija, serokonverzija



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Razmislite

na koji način ćete temeljito ispitati:

- da li ustanova slijedi svoju politiku
- koju dokumentaciju ćete pogledati
- od koga ćete dobiti informacije
- kad ćete biti zadovoljni dokazima?



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H



Intervjui



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

Elementi intervjuja





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Uvod u intervju

- predstavite se imenom, profesijom i sadašnjom funkcijom
- uspostavite kontakt
- razmislite o rasporedu sjedenja
- napravite opuštenu atmosferu, ali
- zamolite da vas ne prekidaju telefonski pozivi
- objasnite svrhu, ciljeve i strukturu intervjua
- navedite koliko će vremena intervju trajati
- zamolite za dopuštenje da pravite zabilješke i objasnite svrhu bilježenja odgovora
- započnite otvorenim a ne 'ubitačnim' pitanjima



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Efektivna komunikacija

- efektivno postavljanje pitanja
- sposobnost slušanja
- svijest o govoru tijela
- sposobnost promjene stila koji odgovara osobi koju intervjuišete
- pitanja za odgovarajući nivo
- izbjegavajte skretanje s teme

Vrste pitanja

VRSTA	SVRHA	PRIMJER
otvorena	podstaci ljude da govore	šta, zašto, kako?
zatvorena	korisna za provjeravanje činjenica	ko, koliko, da li?
hipotetička situacija	testiranje za slučaj nepredviđenih	šta ako ...?
ispitivačka	veća dubina nešto više	na koji način, recite mi
sugestivna	korisna za smirivanje, pažljivo koristiti	zar ne?
višestruka ono posljednje	izbjegavajte, odgovorit će se samo na ili najlakše	ko to šalje, šta radite i kako?
nijema štedljivo	korisna da se izvuče više, koristite ih	ššššš!



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Usmjeravanje odgovora

Otvorena pitanja za istraživanje

Recite mi nešto više o tome ...

Ispitivačka pitanja za pojašnjavanje

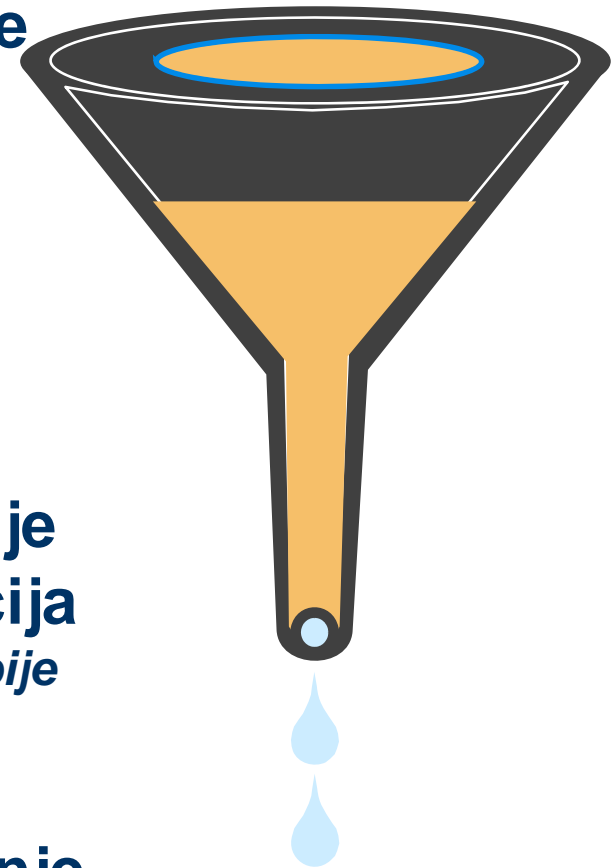
Na koji način to postižete ...

Hipotetička pitanja za ispitivanje u slučaju nepredviđenih situacija

*Šta ako... Pretpostavimo da na odjelu izbije
požar...*

Zatvorena pitanja za potvrđivanje

Da li imate plan obuke?



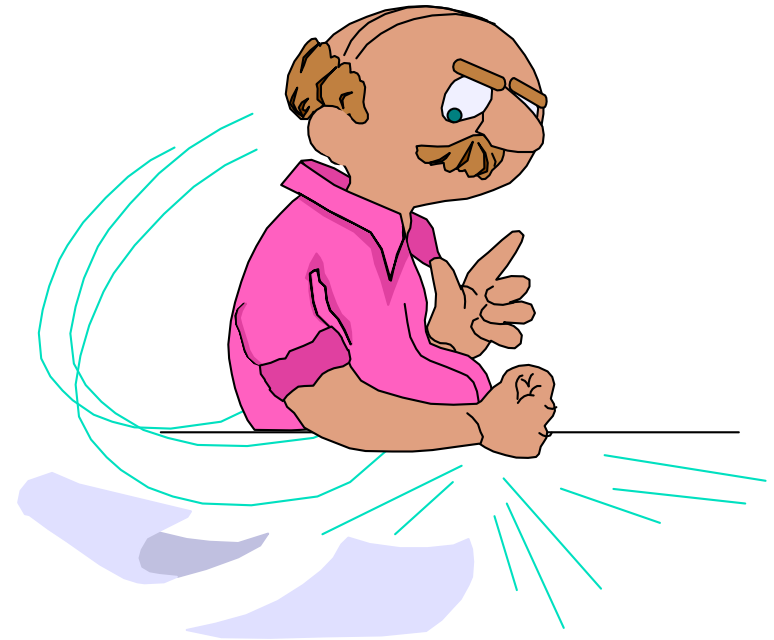


Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Govor tijela

- 10% šta kažete
- 40% kako to kažete
- 50% govor tijela





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

Govor tijela

- pratite reakciju i prilagodite stil ako je potrebno
- pazite na defanzivno ponašanje
 - iznenadno krštenje ruku
 - uznemirenost
 - dodirivanje lica
 - izbjegavanje kontakta očima



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Slušanje

- pogodno okruženje
- slušajte prije nego što odlučite da odgovorite
- mora biti aktivno
 - redovno sumirajte
 - postavljajte pitanja kojima potvrđujete
 - parafrazirajte



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Prikupljanje dokaza

- potrebni su objektivni dokazi kako bi se pokazalo pridržavanje: dokumentacija i najmanje dvije osobe koje to potvrđuju
- napravite povezan trag u procesu: proces se slijedi na više nivoa
- uvijek kontrolirajte odabir uzoraka
- pitajte osobu koju intervjušete da vam pojasni



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Vođenje zabilješki

osnovna sposobnost

izgradite vlastiti stil

zapisujte odmah

zapisujte:

- pitanja koja je potrebno provjeriti
- sažetak odgovora
- objektivne dokaze





Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Zapisivanje nalaza

- zapisati šta nije uspostavljeno
- budite kratki i precizni
- dokazi zasnovani na onom što se vidjelo, čulo i pročitano
- jasno se argumentira nivo pridržavanja
- obratite pažnju na ono što nije ispunjeno i što je djelomično ispunjeno



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Timski rad

- radite timski i međusobno se pomažite
- koristite drugačija gledišta i iskustva članova tima
- provjerite svoje s nalazima ostalih članova ako niste sigurni
- usaglasite se



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Zaključivanje intervjua

- primjeri dobre prakse - ‘na šta ste ponosni?’
- sumirajte gdje sigurno postoji ili možda ne postoji pridržavanje
- prijedlozi za poboljšanje
- nemojte zaboraviti da se zahvalite na odvojenom vremenu!



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Sažetak

- budite spremni i tačni
- napravite jasan uvod
- prilagodite stil i pitanja da odgovaraju osobi koju inetrvjuišete
- aktivno slušajte
- provjerite dokaze
- vodite zabilješke
- omogućite osobi da dâ svoj komentar
- zahvalite se
- radite timski



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

