

Kakva je uloga facilitatora AKAZ-a?

Facilitatori su prema profilu liječnici, medicinski tehničari, pravnici i ostali zdravstveni djelatnici ili zaposlenici u zdravstvenim organizacijama koji su educirani u AKAZ-u iz oblasti poboljšanja kvaliteta i akreditacije u zdravstvu. Uloga im je da olakšaju i stručno pomognu pri uvođenju standardizacije i sistema kvaliteta, procesima poboljšanja kvaliteta i u pripremi za akreditaciju u raznim zdravstvenim ustanovama, koristeći za to pripremljene knjige standarda koje je priredio i izdao AKAZ, a koji su izvedeni iz engleskih standarda na osnovu preporuka i sugestija naših zdravstvenih djelatnika. Facilitatori moraju biti stručni, sa dovoljnim iskustvom u radu u zdravstvenim ustanovama i, svakako, ljudi sa pozitivnim stavom prema ovom poslu i zadatku i entuzijazmom koje trebaju prenijeti na kolege i saradnike. Potrebno je da ukažu zaposlenicima u zdravstvu na benefite koji proizilaze iz uvođenja kvaliteta: kako za pacijente, zdravstvenu ustanovu, tako i za njih same.

Svaki facilitator dobiva na temelju ugovora AKAZ-a i zdravstvene ustanove zadatak da ustanovu u izvjesnom vremenskom periodu, uvede primjenu standarda, a prema planu i programu koji je osmišljen u AKAZ-u. Zadate aktivnosti facilitatora odvijaju se u fazama, postepeno, obično jednomjesečnim intervalima. Nakon svake posjete pravi se pisani izvještaj o urađenom poslu, koji se upućuje u Agenciju. Ukoliko više facilitatora pomažu različite zdravstvene ustanove, AKAZ može organizirati zajedničke sastanke facilitatora radi komparacije rezultata rada i dostignuća na poboljšanju kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, a na osnovu izvještaja facilitatora.

Proces standardizacije u oblasti zdravstva je novina, te je prvo treba upoznati menadžment ustanove i sve zaposlenike o uvođenju sistema kvaliteta i akreditacije u zdravstvenoj ustanovi.

Na samom početku je uvijek važno "probiti led", otkloniti moguće otpore i opstrukcije, te privoliti ljude ovom novom zadatku. Šta će sve olakšati bolja organizacija posla, bilježenje svih relevantnih podataka, rad koji se temelji na procedurama, vodičima i protokolima, pokazat će vrijeme. Iskustva zemalja u svijetu, u kojima se sistem poboljšanja kvaliteta i akreditacije primjenjuje, su svakako ohrabrujuća.

Naša iskustva pokazuju da su redovni i česti sastanci Komisije za kvalitet i akreditaciju uslovom uspješnog i kontinuiranog rada na standardizaciji. Dobra podjela zadataka, uz jasno određene rokove, rezultira dobrom dinamikom posla i dobrim rezultatom. Veoma je važna saradnja sa šefovima odjeljenja / službi i njihova puna podrška u radu na poboljšanju kvaliteta.

Nakon što se u ustanovi uz pomoć facilitatora pristupi standardizaciji, uz učešće većine zaposlenih, slijedi nekoliko proceduralnih faza.

Prva faza u ovome radu je takozvana samoocjena zdravstvene ustanove u odnosu na sve standarde, koju obave zaposlenici, kako bi se utvrdilo koji nivo standarda zdravstvena ustanova već ima, kriteriji u standardu se ocjenjuju simbolom P (primjenjuje se); D (djelimično se primjenjuje, te je potrebno isti pojasniti); N (ne primjenjuje se, uz pojašnjenje i navođenje aktivnosti koje će se preduzeti); i NP, što znači da standard/kriterija nije primjenjiv u ustanovi te je potrebno navesti razlog za to, i na osnovu kojih se uz procjenu AKAZ Komisije, ustanova može osloboditi.

Iz ove faze proizilazi druga faza: podjela zadataka i konkretnih zaduženja zaposlenicima, već prema oblastima medicine iz koje su oni stručno kvalifikovani. U izradi nedostajućih politika, procedura, protokola, i drugih dokumenata, učestvuju liječnici, medicinski tehničari, pravnici, ekonomisti, farmaceuti i drugi zaposlenici koji su u toj oblasti najstručniji, s preporukom da u radu koriste najnovije reference i literaturu koju će i navesti. Facilitator pojašnjava i uvodi članove Komisije za kvalitet ustanove u način popunjavanja obrazaca za samoocjenu, kao i u način izrade politika,

procedura i protokola. Facilitator treba biti dostupan, da po potrebi, putem telefona ili e-maila, objasni svaku nepoznanicu ili nejasnoću koja se eventualno pojavi.

Nakon što je uz pomoc facilitatora uveden sistem kvaliteta u ustanovu, pristupa se fazi pripreme za samoocjenu koja će finalno provjeriti još jednom da li je sve urađeno kako treba i da li je ustanova spremna za vanjsku ocjenu.