



Ocjenjivači na kolegijalnoj osnovi

Specifikacija uloge i potrebne sposobnosti

Copyright © 2005-2009 AKAZ (Ver. 2 / rev. 1)

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo AKAZ-a (Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH). Namjenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati, ali samo u originalnom obliku, bez ikakvih izmjena, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava AKAZ-a, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.

ULOGA I OBIM RADA OCJENJIVAČA U AKAZ-ovim PREGLEDIMA

Uloga ocjenjivača na kolegijalnoj osnovi koji rade za Agenciju za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ) jeste da ocijene nivo pridržavanja AKAZ-ovih standarda akreditacijskog programa u bolnicama i organizacijama primarne zdravstvene zaštite, te da argumentiraju tu ocjenu jasnim dokumentiranim nalazima, dokazima. Ocjenjivači također imaju važnu ulogu u razmjeni svojih iskustava kako bi pomogli zdravstvenoj službi u razvijanju kvaliteta svojih usluga, te kako bi podstakli i pružili podršku zdravstvenim profesionalcima tako što će ih pohvaliti za izvrsnu praksu. Cilj AKAZ-a je da podigne standarde zdravstvene zaštite, primarne i sekundarne, u cijeloj Bosni i Hercegovini. Program akreditacije je samo jedan od načina na koji Agencija nastoji da to uradi.

Dužnost je ocjenjivača da tokom akreditacije ocijene da li zdravstvena organizacija ispunjava akreditacijske standarde. U praksi se ovo radi tako što se članovima tima ocjenjivača podijele odgovornosti koje će imati prilikom provjere pridržavanja različitih standarda. Svaki od članova tima ocjenjivača pregleda dio dokumentacije koja se odnosi na rad bolnice ili doma zdravlja, kao što su opisi posla, dokumentirane procedure rada koji se obavlja, te uzorak kliničke dokumentacije. Nakon toga, svaki ocjenjivač obavi niz sastanaka sa šefovima različitih službi i njihovim osobljem, a prema rasporedu koji je dogovoren sa zdravstvenom organizacijom. Cilj sastanaka je da se šefovima i osoblju postave pitanja o tome na koji način ispunjavaju akreditacijske standarde, te da se prikupe dodatni dokazi o tome iz njihovih odgovora, kao i posmatranjem praktičnog rada zdravstvene službe.

Od ocjenjivača se ne traži da određuju akreditacijski status zdravstvene organizacije, međutim, izvještaji ocjenjivača predstavljaju osnovu procesa donošenja odluke o akreditiranju. AKAZ-ova Komisija za akreditaciju razmatra te izvještaje i ona je ta koja ima zadnju riječ kad je u pitanju akreditiranje.

Želimo uvjeriti sve organizacije, učesnice programa, da će se ocjenjivači na kolegijalnoj osnovi držati uslova propisanih u Pismu o preuzimanju obaveza, koje potpišu svi ocjenjivači. To se odnosi i na poštivanje AKAZ-ovih politika i procedura dok je ocjenjivač uključen u AKAZ-ove aktivnosti. Pored toga, ocjenjivači moraju shvatiti da se radi o povjerljivoj prirodi bilo kojeg aspekta rada AKAZ-a i potpisat će izjavu o povjerljivosti informacija. Svi nalazi o organizaciji koji se otkriju u toku provjere zdravstvene organizacije u odnosu na standarde moraju ostati povjerljivi, odnosno moraju ostati između te organizacije i AKAZ-a, te ocjenjivača koji vrše procjenu u ime AKAZ-a.

KRITERIJI

Kandidati moraju biti iskusniji zdravstveni profesionalci.

Šefovi/direktori: Šefovi odjela/direktori koji imaju potpunu odgovornost za poslove rukovođenja osobljem i rada službe.

Doktori: Iskusniji zdravstveni profesionalci sa bilo kojom specijalizacijom.

Medicinske sestre: Iskusnija medicinska sestra zadužena za neki od važnijih dijelova službe, ili glavna medicinska sestra bolnice.

Druge kliničke profesije: Šef odjela

Da bi kandidati postali ocjenjivači dodatno moraju posjedovati sljedeće:

- Obimno iskustvo u različitim zdravstvenim organizacijama i zdravstvenim okruženjima
- Savremena saznanja o dostignućima u zdravstvu
- Sposobnost da rade i samostalno i kao dio tima
- Predanost poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.

Kandidati moraju predati potpun profesionalni CV kako bi demonstrirali da su ovi uvjeti ispunjeni.

Da bi postali ocjenjivači na kolegijalnoj osnovi, kandidati uz prijavu moraju priložiti i pismo podrške od strane direktora bolnice ili doma zdravlja ili predsjednika nadzornog odbora bolnice ili doma zdravlja.

Po prijemu prijave, prva faza procjene se sastoji od toga da se provjeri da li zdravstveni profesionalac ispunjava kriterije za ocjenjivača, na osnovu funkcije koju trenutno obavlja i iskustva u određenoj oblasti. U sljedećoj fazi, kandidati se pozivaju na prisustvuju događaju kad se biraju ocjenjivači.

Proces biranja traje tri dana i obuhvata informacije o AKAZ-ovim standardima, procesu provođenja programa akreditacije u bolnici ili domu zdravlja, te o ulozi ocjenjivača u fazi vanjske procjene. U procesu je obuhvaćen i element biranja jer su ocjenjivači od ključnog značaja za uspjeh programa. Agencija mora osigurati da ljudi koji će predstavljati AKAZ i donositi odluke o procjenama imaju neophodne lične sposobnosti i način pristupa.

POTREBNE SPOSOBNOSTI

Osnovne sposobnosti koje ocjenjivač koristi su sljedeće:

- sposobnost vođenja intervjua
- sposobnost slušanja
- sposobnost zapažanja
- analitička sposobnost.

Ocjenjivači moraju demonstrirati visok stepen razvijenosti svake od navedenih sposobnosti, te posjedovati sposobnost prilagođavanja svojih znanja i sposobnosti potrebama AKAZ-ovog pristupa pregledu u svrhu akreditacije.

Sposobnosti vođenja intervjua

Ocjenjivači moraju biti sposobni da vode intervjue s osobljem na različitim nivoima u organizaciji. Intervju mora biti usmjeren na standarde, te uspješno iznijeti na vidjelo objektivne dokaze o tome da li su standardi ispunjeni ili ne. Stil vođenja intervjua mora biti odlučan, ali i prijateljski. Ocjenjivanje na kolegijalnoj osnovi nije inspekcija. Intervjui s direktorima, osobljem,

pacijentima i ostalim akterima predstavljaju glavni dio ocjenjivanja i oko njih se vrši planiranje rasporeda, s ciljem obuhvatanja svih službi organizacije i ocjene svih standarda tokom pregleda. Cilj intervjuja je razumijevanje načina pružanja usluga u organizaciji, te stepena do kojeg je služba (odnosno dio bolnice ili doma zdravlja) uspjela u dostizanju odgovarajućih akreditacijskih standarda.

Sposobnost slušanja

Ocjenjivači moraju aktivno slušati članove osoblja kod kojih vrše pregled. Nije samo važno da ocjenjivač sluša nego i da osoba kojoj se postavljaju pitanja o akreditacijskim standardima ima osjećaj da je ocjenjivač sluša. Pored toga, sposobnost slušanja ocjenjivača je važna za njegov efikasan rad kao člana tima ocjenjivača. Svaki od ocjenjivača mora slušati izvještaje ostalih članova tima ocjenjivača, kao i diskusiju na sastancima ocjenjivača, kako bi se osiguralo da tim radi efikasno, da u cjelosti razumije rad bolnice ili doma zdravlja i da tim pruža dosljednu poruku organizaciji.

Sposobnost zapažanja

Pregled je period usmjerenih aktivnosti, ocjenjivači moraju biti u stanju da kombiniraju informacije iz dokumentacije koju dobiju prije pregleda i intervjuja kako bi dobili što potpuniju sliku o organizaciji. Važan dio ovog procesa je dobro zapažanje koje omogućava ocjenjivaču da potvrdi ili ne potvrdi informacije koje je dobio i da dobije nove. Cilj zapažanja je da ocjenjivač dobije objektivne dokaze o tome koliko se bolnica ili dom zdravlja pridržava standarda.

Analitička sposobnost

Tim ocjenjivača analizira veliki broj informacija u veoma kratkom vremenskom periodu, te je znanje i iskustvo svakog ocjenjivača od neprocjenjive vrijednosti. Ocjenjivači bi trebalo da budu sposobni da brzo prikupe informacije iz različitih izvora i da kritički promišljaju o njima, da odrede njihov značaj, da utvrde na koji se način one povezuju u cjelinu, te koje se druge činjenice mogu zaključiti iz dobivenih informacija. Ocjenjivači moraju jasno razumjeti standarde. Ocjenjivači bi također trebalo da znaju koristiti i znanje svojih kolega u timu ocjenjivača.

POTREBNE LIČNE OSOBINE

Pripremljenost

Ocjenjivači se moraju posvetiti vršenju neophodnih priprema prije pregleda. Potrebene su detaljne pripreme prije i tokom pregleda, koje će ocjenjivaču omogućiti da dobije dovoljno informacija za ocjenu pridržavanja standarda. Svaki ocjenjivač mora biti spreman na upoznavanje s akreditacijskim standardima prije izvođenja samog pregleda. Ocjenjivač također mora u potpunosti pročitati sve informacije poslane prije AKAZ-ovog pregleda i praviti zabilješke ukoliko je to potrebno kao odgovor na primljene informacije.

Preciznost

Potrebni su jasni ciljevi za svaki intervju, period posmatranja i pregled dokumentacije. Ocjenjivači bi trebalo da imaju kontrolu nad svakim intervjuom i da odluče o važnosti informacija pri ocjenjivanju pridržavanja standarda akreditacije. Pravljanje detaljnih zabilješki će pomoći da izvještavanje i povratne informacije organizaciji budu precizni.

Tačnost

Raspored akreditacijskog pregleda je pun aktivnosti, ograničene su mogućnosti ponovnog zakazivanja ili kašnjenja, zato je jako važno voditi računa o vremenu. Očekuje se od ocjenjivača da uvijek dođu na vrijeme na zakazani sastanak kad započne pregled i da budu prisutni tokom cijelog pregleda. Također treba biti svjestan da je važno vrijeme osobe koja se intervjuje, oni odvajaju vrijeme od svog radnog dana da bi se sastali s ocjenjivačima. Zato je važno da se u toku pregleda učini sve da se vodi računa o vremenu, onako kako stoji u dogovorenom rasporedu pregleda.

Objektivnost

Mada ocjenjivač mora donositi svoj sud, on se mora zasnivati na činjenicama i biti argumentiran jasnim dokazima. Ponekad se u toku pregleda mogu javiti neke skrivene namjere ili pritužbe, pa ocjenjivač mora voditi računa da to ne utječe na njegovu objektivnu procjenu. Od ocjenjivača se očekuje da uvijek obavijeste AKAZ ukoliko postoje bilo kakvi problemi s određenom zdravstvenom organizacijom, kao što je prethodni radni odnos u toj organizaciji ili ideološki razgovori s ključnim osobama zbog kojih bi organizacija mogla dovesti u pitanje ocjenjivačevu objektivnost u obavljanju svoje uloge.

Diplomatičnost

Ocjenjivači moraju biti taktični i od pomoći u procesu pregleda. Od ocjenjivačevog pristupa zavisi kredibilitet i ugled Agencije tokom rada sa zdravstvenom organizacijom koja učestvuje u programu. Osobe s kojima se obavlja intervju su često nervozne, što može povećati njihovu osjetljivost na razgovore s ocjenjivačima ili komentare koji se daju u toku pregleda. Intervjui su efektivniji ako se zasnivaju na saradnji i podršci. Ponekad se dešava da osobe s kojima se obavlja intervju nerado daju informacije ili ne sarađuju u potpunosti s timom ocjenjivača, pa je u tom slučaju potrebno biti diplomata.

Fleksibilnost

Ocjenjivači moraju prepoznati i odgovoriti na različita ponašanja, taktike i situacije. Ponekad osoba s kojom se obavlja intervju ne razumije koje se informacije od nje traže ili ne može prisustvovati sastanku zbog određenog razloga, pa ocjenjivač mora razmisliti o pronalaženju drugog načina dobivanja potrebnih informacija.

Upornost

Ocjenjivači će možda morati upotrijebiti niz tehnika da bi dobili dokaze o pridržavanju akreditacijskih standarda ili utvrditi zbog čega standard nije ispunjen. Da bi se utvrdile činjenice možda će biti potrebno razmotriti i istražiti probleme iz različitih uglova.



AKAZ - Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu FBiH
Ul. Dr. Mustafe Pintola 1, Ilidža
71000 Sarajevo, BiH
Tel: 387 33 77 18 70
Fax: 387 33 77 18 80
Web site: www.akaz.ba
E-mail: akaz@akaz.ba