



## Syllabus za kontinuirano stručno usavršavanje koordinatora kvaliteta i drugih profesionalaca iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu

<b>KOD/OP/05-K</b> <b>Nivo: I</b>	<b>Naziv modula: Sistem žalbi i krizna komunikacija</b>	<b>sati</b>
<b>Nosilac/ Predavač:</b> <b>Mr.sc. ecc. Maida Nuhić, dipl. pravnik</b>	<b>Predavači:</b> <b>1. Mr.sc. ecc. Maida Nuhić, dipl. pravnik</b> <b>2. Almir Panjeta, novinar</b>	<b>5</b>
<b>Opis modula/ Ciljevi:</b>	<p><b>“Sistem žalbi i krizna komunikacija ”</b></p> <p>Sistem žalbi je peti edukativni modul u procesu edukacije za koordinate kvaliteta. U okviru ovog modula biće riječi o formiranju Komisije za prigovore i žalbe u okviru zdravstvene ustanove, šta je to prigovor, žalba, pohvala, sugestija. Uz to biće govora i o sistemu žalbi i zašto je on potreban. Šta obuhvata sistem žalbi, što uključuju pisane politike i procedure, uputstvo korisnicima za podnošenje prigovora, vodič za pacijente, vođenje postupka, odgovor na prigovor ili žalbu. Za pravilno funkcionisanje sistema žalbi neophodno je i educirano osoblje za reagovanje na prigovore i upravljanje prigovorima. Uz to u okviru ovog modula koordinatori kvaliteta će naučiti kako obaviti klasifikaciju i analizu prigovora, kako izvještavati o prigovorima. Također, učesnici edukacije će biti upoznati i sa obrascem za podnošenje prigovora.</p> <p>U okviru ovog modula biće riječi i o kriznoj komunikaciji, s posebnim osvrtom na moguće situacije u zdravstvenoj ustanovi, analizu situacija i načine rješavanja.</p> <p><b>Cilj:</b> Ovaj edukativni modul se prezentira u cilju uključivanja koordinatora kvaliteta u sistem žalbi, gdje bi učestvovao u radu Komisije za prigovore i žalbe i pisanju politika i procedura u skladu sa zahtjevima koji proizilaze iz standarda i kriterija. Uz to, koordinatori kvaliteta će biti obučeni kako prepoznati i kako reagovati u određenim kriznim situacijama u okviru ustanove.</p>	
<b>Sadržaj modula:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. formiranje Komisije za prigovore pacijenata;</li><li>2. zadaci Komisije u procesu rješavanja prigovora i žalbi;</li><li>3. zašto trebamo sistem žalbi;</li><li>4. šta obuhvata sistem žalbi;</li><li>5. politike i procedure;</li><li>6. uputstvo korisnicima/pacijentima za pisanje prigovora;</li><li>7. kako reagovati na prigovore;</li><li>8. upravljanje prigovorima;</li><li>9. klasifikacija i analiza prigovora;</li></ol>	

	10. razlozi za podnošenje prigovora i ispitivanje prigovora; 11. izvještavanje i povezivanje sa drugim segmentima upravljanja kvalitetom; 12. forma prigovora-obrazac; 13. povjerljivost podataka. 14. krizna komunikacija 15. kako prepoznati kriznu situaciju i kako reagovati 16. vježba	
<b>Ishodi učenja:</b>	Po uspješnom završetku, polaznik bi trebao biti osposobljen da: <ul style="list-style-type: none"> <li>- upravlja prigovorima;</li> <li>- obavi klasifikaciju i analizu prigovora;</li> <li>- izvještava o prigovorima;</li> <li>- učestvuje u radu Komisije za prigovore i koordinira aktivnosti;</li> <li>- da u planove za poboljšanje kvaliteta uvrsti dobivene rezultate proistekle iz prigovora i žalbi;</li> <li>- upravlja komunikacijom u kriznim situacijama u zdravstvenim ustanovama</li> </ul>	
<b>Metode podučavanja:</b>	1. Ex-katedra 2. Diskusija 3. Predavač iz prakse 5. Vježbe	60 % 10% 20% 10%
<b>Način provjere znanja:</b>	Test Presentacija Finalni ispit .....	100% 0 % 0 %
<b>Literatura:</b>	<u>Obavezna:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem žalbi u zdravstvenim ustanovama – AKAZ 2005.</li> <li>- Akreditacijski standardi za bolnice; - AKAZ 2010.</li> <li>- Akreditacijski standardi za domove zdravlja, - AKAZ 2012.</li> <li>- Akreditacijski standardi za timove porodične medicine- AKAZ 2014.</li> </ul> Knjige: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coulter A. Atter Bristol: putting patients at the center. Qual. Saf. Health Care 2002; 11:186-8</li> <li>- Cavagh P, Muir H: Can we learn from complaints? A case study Clinical Governance Bulletin, March 2000; (2) 2_3</li> </ul>	