

Šta je vanjska ocjena?

Vidljiva karakteristika programa certifikacije/akreditacije je da se ocjenjivanje provodi od strane AKAZ-ovih ovlaštenih ocjenjivača kolegijskih ocjenjivača, kolega koji i sami rade u zdravstvenim ustanovama, a ne ljudi čiji je posao inspekcija. Ocjenjivači su svjesni spornih pitanja s kojima se zdravstvena ustanova svakodnevno suočava i uskladit će ih s vašim prioritetima u zdravstvenoj zaštiti pacijenata.

Agencije biraju ocjenjivače prema tačno utvrđenoj proceduri a na osnovu njihovog znanja i iskustva. Kolegijski pregled (*Peer Review*) vaše ustanove izvodi tim zdravstvenih profesionalaca iz sličnih organizacija.

Svaki vanjski pregled uobičajeno započinje pregledom dokumentacije u vašoj ustanovi, bilo na početku samog pregleda, bilo jednu do dvije nedjelje prije ocjenjivanja. Faza ocjenjivanja koja slijedi uključuje planirane intervjue s direktorima ustanova, članovima timova, šefovima odjela, a nastavlja se razgovorom s osobljem u određeno vrijeme na radnom mjestu i posmatranjem radne prakse, radnog ambijenta i objekata ustanove. Određene informacije mogu se dobiti i kroz razgovore s pacijentima, naravno, u onim oblastima za koje su mjerodavni korisnici usluga.

Na kraju ocjenjivanja, održava se zaključni ili završni sastanak između ocjenjivača i predstavnika vaše ustanove, na kojem će tim ocjenjivača dati usmene povratne informacije o inicijalnim rezultatima ocjenjivanja.

Mnogi standardi zahtijevaju dokumentirane dokaze. Tokom pregleda oni će:

- provjeriti da je sva relevantna dokumentacija na raspolaganju i da je organizirana i prezentirana na pravi način;
- dati komentare na dokumentaciju, fokusirajući se na ključne tačke koje su istražene za vrijeme intervjua i posjeta odjelima;
- ocijeniti usaglašenost dokumenata s pojedinačnim standardima / kriterijima.

Nakon vanjske kolegijske ocjene, dobit ćete napisani izvještaj o usaglašenosti vaše organizacije sa standardima. To je sveobuhvatna ocjena na koji način je vaša organizacija uskladen sa standardima, ističući dobru praksu i sugerirajući promjene gdje je to neophodno.

Struktura izvještaja obuhvata:

- Ocjenu ispunjenosti kriterija standarda sa komentarima,
- izvršni sažetak sa svim raspravljenim temama;
- pohvale za dobru praksu;
- informacije o djelomično ispunjenim i neispunjenim standardima;
- predložene akcije za poboljšanje kvaliteta.

Finalni izvještaj ovlaštenih ocjenjivača upućuje se AKAZ-u i pregledanoj zdravstvenoj ustanovi, koja ima pravo dostaviti komentare na izvještaj.

Konačnu odluku i rješenje donosi Komisija o certifikaciji/akreditaciji na osnovu analize komentara i dokaza utvrđenih tokom pregleda.