



AKAZ FBiH

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH

Agency for Healthcare Quality and Accreditation FBiH

---

**M J E R I L A**  
**za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta**  
**i članova komisije eksperata**

## **-UPRAVNI ODBOR-**

Broj: 02-02-373-2/16

Sarajevo, 26.10.2016. godine.

Na osnovu članova 21. i 22. te 27. i 28. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu Federacije BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 59/05 i 52/11), i članova 15. i 23. Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 94/07 i 31/16) i Mjerila za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta i članova komisije eksperata broj:02-02-153-2/16 od 27.04.2016. godine, Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH na XXXI (tridesetprvoj) sjednici održanoj 27.04.2016.godine donosi

### **M J E R I L A** **za imenovanje ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta** **i članova komisije eksperata**

#### **1. OSNOVNI UVJETI**

Kandidati za ovlaštenog ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta (vanjski ocjenjivač) su istaknuti stručnjaci iz područja zdravstvenog usmjerenja koji su završili osnovnu obuku za vanjskog ocjenjivača i pohađaju godišnje obuke za vanjskog ocjenjivača te imaju najmanje sedam godina odgovarajućeg radnog iskustva na poslovima svog stručnog naziva.

##### **1.1 Profesionalni uvjeti**

U obzir kao kandidati dolaze:

- direktori zdravstvenih ustanova;
- šefovi odjela/odsjeka;
- liječnici bez specijalističkog usmjerenja;
- liječnici bilo koje specijalizacije;
- glavna medicinska sestra zdravstvene ustanove;
- više medicinske sestre u funkciji glavne sestre odjeljenja/odsjeka /službe;
- medicinske sestre/tehničari sa srednjom medicinskom ili drugom odgovarajućom školom;
- drugi zdravstveni profesionalci;
- zdravstveni saradnici (pravnici, ekonomisti, psiholozi, socijalni radnici i sl.)

##### **1.2 Drugi uvjeti**

Da bi kandidati postali ocjenjivači dodatno moraju posjedovati slijedeće:

- relevantno iskustvo u različitim zdravstvenim organizacijama i zdravstvenim okruženjima;
- savremena saznanja o dostignućima u zdravstvu i medicini;
- sposobnost da rade i samostalno i kao dio tima;
- predanost poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.

#### **2. Proces odabira kandidata**

Kandidati se samostalno prijavljuju popunjavanjem posebne aplikacijske forme. Uz popunjenu aplikaciju, kandidati predaju potpun profesionalni CV u formi koju propiše AKAZ i certifikate, uvjerenja, diplome i druge dokaze kojim dokazuju da su traženi uvjeti ispunjeni. Kandidati uz prijavu prilažu i pismo podrške/preporuku direktora ili predsjednika upravnog odbora zdravstvene ustanove u kojoj je zaposlen.

AKAZ zadržava pravo da, u skladu sa svojim potrebama, odabere određenog istaknutog stručnjaka iz područja zdravstvenog usmjerenja, ili podnese zahtjev bilo kojoj zdravstvenoj ustanovi u Federaciji BiH da delegira takvog stručnjaka radi obuke i dodavanja na službeni Popis ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, pod uvjetom da ispunjavaju uvjete iz poglavlja 1.

##### **2.1 Proces procjene kandidata za vanjske ocjenjivače**

Kandidati prisustvuju edukaciji i radionicama za odabir i obuku ocjenjivača (osnovna obuka), te posebnoj godišnjoj obuci za vanjske ocjenjivače. Osnovna obuka traje dva dana i obuhvata informacije o AKAZ-u, AKAZ-ovim standardima, procesu provođenja programa akreditacije u zdravstvenim ustanovama, te informacije o ulozi ocjenjivača u fazi vanjske ocjene. Obuka završava testiranjem poznavanja relevantne materije iz oblasti kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu, što predstavlja objektivni kriterij gdje samo kandidati

koji su test položili sa uspješnošću od preko 60%. mogu biti ovlašteni ocjenjivači vanjske provjere kvaliteta.

Posebna godišnja obuka traje pola dana i obavlja se u okviru stručnog seminara za koordinateure kvaliteta koju svake godine organizuje AKAZ.

U procesu je obuhvaćen i element biranja kroz procjenu sposobnosti, jer su ocjenjivači od ključnog značaja za uspjeh programa. Agencija mora osigurati da osobe koje će predstavljati AKAZ i donositi odluke o ocjenama imaju neophodne lične sposobnosti, dobre komunikacijske vještine i dobar način pristupa.

Proces procjene vodi osoblje AKAZ-a, a sastoji se od izvođenja kontroliranih vježbi tokom kojih se kandidati uvode u različite situacije koje se mogu javiti tokom vanjske ocjene zdravstvene ustanove. Obučeno osoblje AKAZ-a koristi pripremljene skupove kriterija za proces procjene. Procjena kandidata vezana je za ulogu ocjenjivača, a ne za procjenu individualnih profesionalnih uloga. Posebna pažnja u procjeni obraća se timskom radu, kolegijalnim intervjuima i davanju povratnih informacija klijentu nakon pregleda ustanove. Proces procjene kandidata vrši se tokom izvjesnih dijelova vježbi.

## **2.2 Potrebne osnovne sposobnosti**

Osnovne sposobnosti koje ocjenjivač koristi su sljedeće:

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

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

## **2.3 Potrebne lične osobine**

Tokom procesa vanjskog pregleda od kandidata će se tražiti da posjeduju slijedeće važne osobine:

- pripremljenost;
- preciznost
- tačnost;
- objektivnost,
- diplomatskičnost;
- fleksibilnost; i
- upornost.

## **2.4 Skor tablica kandidata**

Kroz proces procjene i izbora koristi se skor tablica koja se odnosi na specifične pojedinosti u programu obuke i izbora vanjskih ocjenjivača. AKAZ-ovi procjenitelji ne/uspješnosti kandidata koriste, dakle, objektivnu metodologiju procjene, tako da se krajnja procjena poželjnosti kandidata za izbor vanjskih ocjenjivača referira na dokumente svih skor tablica. Budući da proces obuke i izbora kandidata obuhvata seriju vježbi, aplikanti se procjenjuju u odnosu na tražene vještine u rasponu ocjena od 1 do 5, gdje 1 označava veoma lošu izvedbu, 5 označava izvrsnu izvedbu, a ocjena 3 označava prosječnu izvedbu. Logično, ocjene 2 i 4 označavaju nivoe izvedbe koji padaju između veoma loše, prosječne i izvrsne izvedbe. Posebna tabela predstavlja prolaznost na testu znanja relevantne materije.

Nakon procesa obuke i izbora, AKAZ-ovi procjenitelji uvezat će njihove nalaze i ocjene procjene sposobnosti i položenog testa znanja da bi odredili uspješne kandidate. Ukupan skor odražava posjedovanje skupa traženih specifičnih vještina za AKAZ-ovog vanjskog ocjenjivača AKAZ-ovi procjenitelji određuju i potvrđuju uspješne kandidate na kraju kursa.

Ovi kandidati dobivaju certifikat AKAZ-a o uspješnom završetku obuke i uvrštavaju se na listu AKAZ-ovih ocjenjivača.

## **2.5 Komisija za akreditaciju/certifikaciju (Komisija eksperata)**

U Komisiju za akreditaciju/certifikaciju (komisiju eksperata) se mogu izabrati istaknuti stručnjaci iz područja zdravstvenog usmjerenja sa najmanje petnaest godina odgovarajućeg radnog iskustva na poslovima svog stručnog naziva, sa spiska ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta, koji imaju iskustvo u procesu vanjske ocjene i nisu u sukobu interesa sa akreditacijom/certifikacijom predmetne zdravstvene ustanove.

### 3. Podaci o kandidatima, vanjskim ocjenjivačima i članovima komisije

#### 3.1 Baza podataka kandidata i vanjskih ocjenjivača i članova komisije

Za svakog kandidata koji aplicira i dobije poziv da učestvuje na radionici za izbor vanjskih ocjenjivača, kao i za odabrane ocjenjivače i članove komisije, AKAZ vodi evidenciju u formi baze podataka (osobni podaci, matična ustanova, specifične oblasti specijalnosti, iskustvo, funkcija u ustanovi, posebni interesi, odlike vanjskog ocjenjivača i člana komisije, broj vanjskih pregleda, raspoloživost za preglede i sl.). To olakšava proces odabira prilikom definiranja tima ocjenjivača, definiranja sastava komisije i omogućava da se formira Lista ovlaštenih ocjenjivača.

#### 3.2 Proces angažiranja i odabira

Proces angažiranja i odabira trebalo bi osigurati da AKAZ ima dovoljan broj ocjenjivača i da ispunjava svoje operativne obaveze i obaveze obuhvaćene ugovorima, imajući na umu trenutni i potencijalni profil zdravstvenih organizacija, klijenata.

#### 4.3 Praćenje ocjenjivača i dopunska obuka

Angažiranje ocjenjivača se prati da bi se osigurao njihov redovit angažman, što će pomoći održanju njihovih sposobnosti, te da bi se izbjeglo da se pojedini ocjenjivači angažiraju prečesto. Prilikom odabira i upućivanja vanjski ocjenjivača vodi se računa o relevantnoj profesiji, regionalnoj, nacionalnoj i spolnoj zastupljenosti te sukobu interesa.

Jedanput godišnje priređuju se događaji na kojima se osvježava znanje i vještine ocjenjivača. To su vježbe u manjim grupama. Na tim događajima ocjenjivačima se pružaju informacije o napretku organizacija koje su ti ocjenjivači pregledali.



**Predsjednik Upravnog odbora**

**Mr. Alma Vranić EOQ QMS and Lead Auditor**

*Dostaviti:*

- *Dosije Upravnog odbora*
- *Oglasna ploča AKAZ-a*
- *a/a*