



AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u
zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine

PRIRUČNIK ZA FACILITATORE ZDRAVSTVENIH USTANOVA

Sarajevo, 2021. godine

PRIRUČNIK ZA FACILITATORE ZDRAVSTVENIH USTANOVA

Izdaje: AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH
Adresa: Dr. Mustafe Pintola 1, 71000 Sarajevo, BiH
tel.: 387 33 771-870, fax: 387 33 771-870
email: akaz@akaz.ba,
web: www.akaz.ba

Copyright © 2021 AKAZ

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo AKAZ-a (Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH). Namijenjen 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.

Sadržaj

UVOD	4
FACILITACIJA ZDRAVSTVENIH USTANOVA U USPOSTAVLJANJU SISTEMA POBOLJŠANJA KVALITETA I SIGURNOSTI ZDRAVSTVENIH USLUGA.....	5
ŠTA ZNAČI FACILITACIJA?	5
KO JE FACILITATOR?.....	5
ŠTA TREBAJU ZNATI FACILITATORI?	6
ULOGA FACILITATORA.....	7
RAD FACILITATORA U PRAKSI.....	7
DEFINISANJE RADNIH PROCESA KOJE TREBA UNAPRIJEDITI	8
PRIPREMA ZA VANJSKU Ocjenu	8
FACILITATOR POČINJE SA RADOM	9
PRVA POSJETA	9
RASPORED POSJETA	9
KADA JE VIŠE FACILITATORA.....	9
RAZUMIJEVANJE ULOGE FACILITATORA	9
IZVJEŠTAJ O FACILITACIJI.....	11
PRILOG 1.STRUKTURIRANI IZVJEŠTAJ FACILITATORA O OBAVLJENOJ POSJETI ZDRAVSTVENOJ USTANOVI.....	11

Uvod

Hvala Vam što ste pristali na to da budete facilitator na kolegijalnoj osnovi u ime Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH. Svojim pristankom doprinosite poboljšanju usluga zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine i pruža Vam se jedinstvena prilika za učenje i vlastito usavršavanje.

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je nadležni organ u oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga i akreditacije zdravstvenih ustanova.

AKAZ nudi jedinstveni program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, za domove zdravlja, timove porodične medicine i bolnice u Federaciji Bosne i Hercegovine. Agencija je uspostavljena kako bi radila u saradnji sa zdravstvenim profesionalcima i pomogla im da unaprijede standarde kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite.

Primjena akreditacijskih standarda vodi razvoju usluga i poboljšanju kvaliteta i sigurnosti u cijeloj zdravstvenoj ustanovi. Danas su dokazane mnoge prednosti akreditacije kako za zdravstvene ustanove, tako i za liječnike, pacijente i finansijere zdravstvene zaštite u procesu uspostavljanja sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, mogu se organizirati posebne vrste edukacije/obuke.

AKAZ nudi sljedeće proizvode i usluge u formi četiri paketa:

1. Akreditacijski standardi za zdravstvene ustanove
2. Edukacija i obuka za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga: osnovna i napredna
3. Facilitacija zdravstvenih ustanova u uspostavljanju sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga
4. Vanjski pregled zdravstvene ustanove u svrhu akreditacije

Namjera ovog kratkog priručnika jeste da Vas vodi kroz proces facilitacije i da istakne koji su to Vaši ključni zadaci i odgovornosti kao facilitatora. Priručnik također daje praktične savjete o svakoj fazi procesa facilitacije i predstavlja koristan izvor informacija, koji možete nositi sa sobom dok učestvujete u procesu pregleda u ime AKAZ-a.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja koja se odnose na ulogu ocjenjivača ili na bilo koji aspekt certifikacijskog/akreditacijskog programa AKAZ-a, molimo Vas da kontaktirate:

AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u 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

Facilitacija zdravstvenih ustanova u uspostavljanju sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga

Za zdravstvene ustanove koje su aplicirale za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, AKAZ nudi facilitaciju, tj. pomoć iskusnih zdravstvenih profesionalaca u jednogodišnjem ugovornom periodu, s mogućnošću produženja ugovora. Ako je zdravstvena ustanova aplicirala za vanjsku ocjenu tj. akreditaciju, sklapa se poseban ugovor.

Šta znači facilitacija?

Facilitacija je proces pripreme za vanjsku ocjenu na kolegijalnoj osnovi.

Izraz facilitacija je nastala od latinske riječi facio, (feci, factum) što znači činiti, praviti, graditi, raditi; uzrokovati, pobuditi, zadati, spremiti.

Facilitacija je širi termin, koji se koristi da ukaže na bilo koju situaciju u kojoj jedna osoba pomaže grupnu komunikaciju i proces donošenja odluka.

Facilitacija prema potrebi znači i pomoć u rješavanju sukoba. Facilitiranje je vještina koja olakšava, ubrzava, omogućava diskusiju, postizanje dogovora i ostvarivanje dogovorenog. Cilj facilitiranja je uključivanje svih prisutnih. Ona nam omogućava da okupimo, osnažimo i potaknemo ljude da prepoznaju svoje kapacitete i da se dogovore oko zajedničkih akcija.

Za zdravstvene ustanove koje su aplicirale za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, AKAZ nudi facilitaciju, tj. pomoć iskusnih zdravstvenih profesionalaca u jednogodišnjem ugovornom periodu. Ako je zdravstvena ustanova aplicirala za vanjsku ocjenu tj. akreditaciju, sklapa se poseban ugovor.

Facilitatori se obično regrutiraju iz redova vanjskih ocjenjivača.

Zdravstvenu ustanovu, koja je aplicirala za certifikaciju/akreditaciju pomaže facilitator iz AKAZ-a, koji je iskusni zdravstveni profesionalac i koji savjetuje i tumači standarde i pomaže u pitanjima vođenja projekta za uspostavljanje poboljšanja sigurnosti i kvaliteta.

Ko je facilitator?

Facilitatori su prema profilu liječnici, medicinske sestre/tehničari i ostali zdravstveni radnici, te zdravstveni saradnici, kao na primjer, pravnici, koji su educirani u AKAZ-u iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu.

Facilitatori moraju biti stručni, s dovoljnim iskustvom u radu u zdravstvenim ustanovama. Oni moraju imati pozitivan stav prema ovom poslu i zadatku i posjedovati entuzijazam koji trebaju prenositi na kolege i saradnike sa kojima rade.

Da bi postali AKAZ-ovi facilitatori neophodno je završiti osnovnu obuku, koja se organizuje svake godine i koja sadrži 16 osnovnih edukativnih modula. Nakon uspješno završene osnovne obuke, AKAZ svake godine organizuje i edukaciju za facilitatore.

Edukacija za facilitacije zasniva se na sljedećim edukativnim modulima:

- Program facilitacije;
- Teorija facilitacije;
- Aktivnosti ustanove u procesu facilitacije;
- Facilitacija i primjeri iz prakse;
- Zadaci, prava i obaveze facilitatora;
- Izvještavanje facilitatora.

Šta trebaju znati facilitatori?

Facilitatori, prije svega moraju imati stručno znanje i iskustvo. Pored poznavanja medicinske materije, oni moraju dobro poznavati i radne procese. Uz to facilitatori moraju imati i iskustvo koje su stekli u procesu uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta. Nadalje, neophodno je da facilitator dobro poznaje standarde sa kojima radi u određenoj zdravstvenoj ustanovi. Prilikom odabira facilitatora u AKAZ-u se vodi računa da to bude osoba koja ima sposobnost logičnog razmišljanja, koje često pomaže u donošenju pravih odluka i sagledavanja situacije.

Uloga facilitatora

Svaka zdravstvena ustanova ima svoje specifičnosti i sam određuje i odlučuje na koji način će konkretno ispuniti zahtjeve iz koji se zahtjevaju u kriterijima. Dakle, facilitatori ne određuju kako implementirati standarde. Oni savjetuju kako uraditi distribuciju standarda, oni pružaju pomoć u tumačenju svakog standarda, odnosno kriterija, savjetuju i pomažu u procesima samoocjene i organizacijskog razvoja politika i procedura koje se zahtijevaju standardima, kao i daju savjete i pomažu u akcionom planiranju nakon analize samoocjene.

Tokom facilitacije, facilitatori najviše sarađuju sa koordinatorom kvaliteta, članovima komisije i menadžmentom ustanove kako bi im pomogli u organiziranju i provođenju projekta kvaliteta. Uz to, facilitatori također povezuju ustanovu u kojoj radi sa drugim zdravstvenim ustanovama koje već imaju iskustva u unapređenju kvaliteta, kako bi razmjenili iskustva. I na kraju, treba istaći da je facilitator i glavna spona Ustanove s AKAZ-om u vezi sa svim iskrslim pitanjima i eventualnim nejasnoćama.

Rad facilitatora u praksi

Praktično facilitatori pomažu kod:

- Upoznavanja procesa sertifikacije ili akreditacije. Tokom prve posjete zdravstvenoj ustanovi facilitatori upoznaju sve zaposlene o procesu sertifikacije i akreditacije. Ovom prilikom, pored prezentiranja standarda koji se odnose na zdravstvenu ustanovu, facilitator daje pojašnjenja, odgovara na pitanja zaposlenika i daje upute kako koristiti standarde/kriterije.
- Distribucija standarda. U zavisnosti od veličine i tipa zdravstvene ustanove facilitator daje upute i o distribuciji standarda. Postoje standardi koji se odnose na sve odjele ustanove (zajednički), ali i oni koji su specifični.
- Izrade samoocjene. Neophodno je da svaka zdravstvena ustanova prije početka rada na uvođenju standarda sigurnosti i kvaliteta uradi samoocjenu, koja će dati jasnu sliku, da li ustanova već ispunjava neke kriterije, da li postoje oni kriteriji koji su djelimično ispunjeni, pa ih treba doraditi i koji kriteriji nisu ispunjeni uopšte. Na osnovu uvida u samoocjenu, uz pomoć facilitatora, potrebno je uraditi akcioni plan.
- Izrade procedura. U procesu izrade procedura facilitator ima veliku ulogu. Njegov zadatak je objasniti kako se pišu procedure, šta svaka procedura mora da sadrži, ko su potpisnici procedura, ko odobrava proceduru. Ali, facilitator ne piše procedure. Nakon završenog rada na određenoj proceduri, facilitator treba da je pročita i da svoje komentare, da li procedura dobro napisana ili su potrebne neke ispravke i korekcije.
- Sakupljanje dokaza u procesu uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta važno je i prikupljanje dokaza koji se koriste kao potvrde ispunjavanja standarda/kriterija veoma važna procedura. Usvojena dokumentacija (strategije, planovi, programi, politike, procedure) daju smjernice, upute i naloge za definisane postupke ali su i zaštita zaposlenim u slučaju nepredviđenih situacija. S tim u vezi, facilitator je dužan dati uputstva koja su neophodna u procesu prikupljanja dokumentacije. Popunjavanja obrazaca (npr obrazac za izuzeće od kriterija).

Definisanje radnih procesa koje treba unaprijediti

Uz pomoć facilitatora, značajan je rad svih zaposlenika na poboljšanju sigurnosti i kvaliteta. To podrazumijeva da facilitator daje savjete i pomaže u izradi plana rekonstrukcije i adaptacije poslovnih kapaciteta, izradi popisa i zahtjeva za nabavku opreme po standardima. Facilitator daje podršku i pomoć pri implementaciji prava pacijenata, razvoju indikatora izvršenja, uspostavljanju sistema kliničke revizije, sistema rješavanja žalbi, anketiranja pacijenata o zadovoljstvu uslugama, itd.

Priprema za vanjsku ocjenu

Facilitator, zajedno sa koordinatorom kvaliteta planira i AKAZ-u predlaže datum vanjske ocjene i daje svoje mišljenje u pogledu sastava tima vanjskih ocjenjivača (u slučaju ako postoji sumnja na sukob interesa). Facilitator vodi računa i o tome da li su vanjski ocjenjivači na vrijeme dobili svu dokumentaciju koja se traži prije pregleda. Tokom vanjskog pregleda facilitator prati rad vanjskih ocjenjivača (za potrebe AKAZ-a i ustanove koja se ocjenjuje, ali, bez utjecaja na postupak ocjenjivanja). On se stara da se ustanova objektivno ocjenjuje na temelju prezentiranih dokaza; i prisustvuje završnom sastanku nakon vanjske ocjene. Tom prilikom facilitator ocjenjuje da li je zdravstvena ustanova dobila tačne i konstruktivne usmene povratne informacije o nalazima pregleda.

Facilitator počinje sa radom

Sve ustanove trebaju biti sigurne da će se facilitatori držati uslova propisanih u potpisanom Ugovoru. Pored toga, facilitatori 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 facilitacije moraju ostati povjerljivi, odnosno moraju ostati između te organizacije i AKAZ-a, te facilitatora. Sve što vide, čuju ili saznaju o ili u Ustanovi facilitatori moraju zadržati kao povjerljive informacije!!!

Prva posjeta

Facilitator dobija akreditaciju od AKAZ-a, na kojoj piše njegovo/njeno ime i da je on AKAZ-ov facilitator koji je službeno prisutan u ustanovi. Ulaskom u zdravstvenu ustanovu i početkom facilitacije on dobiva pristup svim informacijama i dokumentima i omogućena mu je komunikacija sa svim zaposlenicima.

Prvi radni sastanak - zvaničan početak realizacije programa facilitacije iz ugovora – se sastoji iz upoznavanja menadžmenta ustanove i svih zaposlenika o uvođenju sistema kvaliteta i projekta certifikacije/akreditacije u ZU, informisanje o projektu facilitacije, značaju, potrebi, metodologiji realizacije. Na prvom radnom sastanku facilitator daje preporuke o osnivanju projektnog tima. Ovom prilikom facilitator predlaže i daje savjete o implementiranju projekta. Važna je uloga facilitatora na samom početku procesa u izradi projektnog plana, razmatranju i definisanju potrebnih aktivnosti i obaveza projektnog tima, koordinatora kvaliteta, komisija, menadžmenta ustanove, facilitatora i zaposlenih u ustanovi u procesu facilitacije, do vanjskog pregleda, i poslije izvršenog pregleda, vremenski rokovi izvršenja obaveza i facilitacija i način izvještavanja.

Raspored posjeta

Facilitator u dogovoru sa koordinatorom kvaliteta pravi okvirni raspored posjeta koje su planirane za određeni period facilitacije. (broj posjeta je preciziran ugovorom između AKAZ-a i Ustanove. Plan posjeta facilitatora treba da sadrži datum i vrijeme posjete. U dogovoru sa ustanovom, u slučaju spriječenosti facilitatora da obavi posjetu, moguće je i promijeniti datum posjete.

Kada je više facilitatora

U slučaju da je riječ o velikoj ustanovi (bolnica sa velikim brojem klinika) AKAZ angažuje veći broj facilitatora, prema potrebi. U tom slučaju AKAZ određuje i glavnog facilitatora ili vođu tima facilitatora. U tom slučaju glavni facilitator dogovara posjete i sve ostale potrebne detalje. Tokom svake posjete održava se sastanak tima facilitatora, koji organizuje vođa tima. Svaki član tima piše izvještaj, koji se dostavlja vođi tima i AKAZ-u. Na kraju, zajednički izvještaj piše vođa tima i dostavlja ga AKAZ-u i zdravstvenoj ustanovi.

Razumijevanje uloge facilitatora

Prilikom posjete zdravstvenoj ustanovi facilitator treba osigurati prijateljsko okruženje i time obezbjediti da bude prihvaćen, da ga zaposlenici razumiju, da mu daju podršku u procesu usmjeravanja zaposlenika na ono što je važno. Kvalitetni facilitator tokom svoga rada treba ohrabrivati zaposlenike, pažljivo slušati, postavljati otvorena pitanja koja ohrabruju i pozivaju na

razmišljanje u smislu „Šta mislite o...“ i „Kako to uraditi...“ ili „Šta ako...“. Uz to je važno i pratiti i neverbalne znakove (izraze lica, gest isl.) Za pojedine teme, neki će sudionici imati više interesa, ili se smatrati kompetentnijim od drugih. U tom smislu treba osigurati da svi sudionici sudjeluju u diskusiji i obavljaju zadatke. Tokom obavljanja zadataka facilitator treba uvijek sumirati glavne tačke rada i diskuje, konstatirati probleme sa kojima se zaposlenici u svome radu na uvođenju sistema kvaliteta susreću i pronalazi načine kako ih riješiti.

Facilitator mora koristiti svoje vještine u slučajevima konflikta, manipulacije, samoisticanja i tišine i o tome razmišljati kao prirodnom dijelu grupnog procesa i pronaći način da se sa tim učinkovito izađe na kraj.

Kvalitetan facilitator zna održavati kontakte sa zaposlenicima ustanove, ponekad je tu dovoljan i kontakt očima ili smiješak koji mogu pokazati koliko je facilitator zainteresiran za njih i koliko ih sluša. Facilitator treba da bude domaćin diskusije, da je potiče, čini jasnijom, kako bi njezine sudionike učinkovito vodio kroz proces učenja.

U procesu rada facilitator mora biti smiren. Zaposlenici mogu nekada biti i provokativni. Ako se nečemu treba suprostaviti, facilitator uvijek može pitati grupu za mišljenje i pustiti druge da se izraze. Facilitator nije policajac, ali je uvijek odgovoran za rad grupe.

Kvalitetan i obučeni facilitator u facilitaciju uvijek mora ići pripremljen. To znači da mora upoznati zdravstvenu ustanovu, pripremiti pitanja, popisati vlastite odgovornosti, mora biti spontan i fleksibilan. Uz to, facilitator ne smije ponižavati, kritizirati i ironizirati zaposlenike, dakle mora biti skroman, a ne arogantan.

Izveštaj o facilitaciji

Izveštaj o facilitaciji je neophodan i veoma bitan dio facilitacije (prilog 1.). Sve što nije zapisano, može biti predmet naknadnog drugačijeg tumačenja, zaboravljanja. Izveštaj je i dobar podsjetnik za naredne posjete. Piše ga facilitator, što prije nakon posjete, najkasnije za 7 dana, kada ga dostavlja AKAZ-u i Ustanovi. Ustanova ga koristi da provjeri napredovanje kroz proces i da planira neophodne aktivnosti (može dati primjedbe na Izveštaj). AKAZ čuva sve izvještaje o facilitaciji u arhivi, služi za evaluaciju procesa facilitacije kao i za procjenu i unaprijeđenje rada facilitatora.

Prilog 1.

Strukturirani izvještaj facilitatora o obavljenoj posjeti zdravstvenoj ustanovi

1.	Ime i prezime facilitatora		
2.	Zdravstvena ustanova		
3.	Ime i prezime koordinatora kvaliteta		
4.	Redni broj posjete		
5.	Datum obavljene posjete		
6.	Naredna posjeta planirana za		
7.	Popis zaduženja između dvije posjete	Zadaci i rokovi	Ime i prezime zadužene osobe

8.	Popis <u>ostvarenih</u> zadataka između dvije posjete	Zadaci	Ime i prezime zadužene osobe

9.	Popis <u>nerealiziranih</u> zadataka između dvije posjete	Zadaci i novi rokovi	Ime i prezime zadužene osobe

10.	Razlozi za neispunjenost zadataka	
------------	-----------------------------------	--

11.	Strategija kvaliteta	1. Imenovan tim; 2. Nije imenovan tim; 3. Započelo se s pisanjem; 4. Strategija pri kraju; 5. Strategija napisana ali nije usvojena; 6. Strategija usvojena (zaokružiti)
11.1	Imena članova tima za pisanje strategije	
11.2	Razlozi za kašnjenje	

12.	Strategija rizika	1. Imenovan tim; 2. Nije imenovan tim; 3. Započelo se s pisanjem; 4. Strategija pri kraju; 5. Strategija napisana ali nije usvojena; 6. Strategija usvojena (zaokružiti)
12.1	Imena članova tima za pisanje strategije rizika	
12.2	Razlozi za kašnjenje	

13.	Samoocjena	1. Uopšte nije provedena; 2. Djelomično provedena; 3. U potpunosti provedena (zaokružiti)
13.1	Kvalitet samoocjene	1. Ne zadovoljava; 2. Djelomično zadovoljava; 3. U potpunosti zadovoljava (zaokružiti) <u>Komentar:</u>
13.2	Razlozi za Vašu ocjenu kvaliteta samoocjene	1. Većim dijelom nedostaju dokazi za tvrdnje; 2. Manjim dijelom nedostaju dokazi za tvrdnje; 3. Dokazi uopšte nisu priloženi; 3. Svi dokazi priloženi <u>Komentar:</u>
13.3	<u>Popišite:</u> ako je gornji odgovor pod 1. navedite brojeve kriterije gdje postoje dokazi; ako je odgovor pod 2. navedite brojeve kriterija gdje ne postoje dokazi.	

14.	Spisak standarda i kriterija i razlog za koje je zatraženo oslobađanje od ocjene	
------------	---	--

15.	Operativne politike i procedure - imenovanja	1.imenovani timovi; 2. nijedan tim nije imenovan <u>Komentar:</u>
-----	---	--

15.1	Spisak operativnih politika po broju standarda/kriterija koje samostalno kreiraju timovi ustanove	Redni broj standarda/kriterija	Stanje realizacije: započeto s pisanjem

15.4	Spisak operativnih politika po broju standarda/kriterija koje je zdravstvena ustanova dobila razmjenom iz mreže	Redni broj standarda/kriterija	Naziv/i ustanove/a iz koje/kojih su dobivene operativne politike i procedure:

15.5	U slučaju da su operative politike i procedure napisane, šta je zdravstvena ustanova poduzela u njihovoj distribuciji, upoznavanju osoblja s istima i evaluaciji poznavanja	1. izvršena distribucija i osoblje upoznato s politikama i procedurama; 2. izvršena distribucija, ali osoblje u ustanovi nije upoznato; 3. nije izvršena distribucija; 4. osoblje anketirano o postojanju odgovarajućih politika i procedura; 5. planira se informisanje osoblja; planira se anketiranje osoblja (zaokružiti više odgovora ako to odgovara) <u>Komentar:</u>
------	---	---

16.	Klinička revizija – imenovanja timova	1.imenovani timovi; 2. nijedan tim nije imenovan <u>Komentar:</u>
-----	--	--

16.1	Klinička revizija – spisak odobrenih tema i vrijeme početka projekata	
------	--	--

16.2	Klinička revizija – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Započelo se s prikupljanjem podataka

16.3	Klinička revizija – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Podaci analizirani i napravljen akcijski plan za poboljšanje prakse

16.4	Klinička revizija – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Započelo se s implementiranjem poboljšanja

16.5	Klinička revizija – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Izmjerena i dokumentirana poboljšanja
17.	Vodilje za kliničku praksu – imenovanja timova	1.imenovani timovi; 2. nijedan tim nije imenovan <u>Komentar:</u>	
17.1	Vodilje za kliničku praksu – spisak odobrenih tema i vrijeme početka projekata		
17.2	Vodilje za kliničku praksu – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Započelo se s prikupljanjem literature i radom na izradi vodilja
17.2	Vodilje za kliničku praksu – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Izrada kliničkih vodilja: 1. u toku; 2. pri završetku; 3. završena (označiti u srednjoj koloni)

17.3	U slučaju da su kliničke vodilje napisane, šta je zdravstvena ustanova poduzela u njihovoj distribuciji, upoznavanju osoblja s istima i evaluaciji poznavanja	1. izvršena distribucija i osoblje upoznato s vodiljama; 2. izvršena distribucija, ali osoblje u ustanovi nije upoznato; 3. nije izvršena distribucija; 4. osoblje anketirano o postojanju odgovarajućih kliničkih vodilja; 5. planira se informisanje osoblja; planira se anketiranje osoblja (zaokružiti više odgovora ako to odgovara) <u>Komentar:</u>	
18.	Indikatori izvršenja – imenovanja timova	1. imenovani timovi; 2. nijedan tim nije imenovan <u>Komentar:</u>	
18.1	Indikatori izvršenja – lista indikatora i datum početka projekata		
18.2	Indikatori izvršenja – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Započelo se s prikupljanjem podataka
18.3	Indikatori izvršenja – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Indikatori analizirani i napravljen akcioni plan za poboljšanje

18.4	Indikatori izvršenja – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Započelo se s implementacijom poboljšanja

18.5	Indikatori izvršenja – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Prikupljanje novih podataka po istim obilježjima

18.6	Indikatori izvršenja – stanje realizacije	Redni broj standarda/ kriterija	Ponovna analiza indikatora i dokumentirana poboljšanja

19.	Povelja o pravima pacijenata	1. imenovan tim; 2. tim nije imenovan <u>Komentar:</u>
19.1	Povelja nije napisana	<u>Razlozi:</u>
19.2	Povelja u fazi formulisanja	
19.3	Povelja dobivena iz mreže	Naziv ustanove koja je ustupila povelju
19.4	Povelja je vidno istaknuta	Opisati gdje se sve nalazi:

20.	Anketa o zadovoljstvu pacijenata pruženim uslugama	1. imenovan tim; 2. tim nije imenovan <u>Komentar:</u>
20.1	Anketni upitnik nije dizajniran	<u>Razlozi:</u>
20.2	Anketni upitnik u fazi dizajna (početak izrade i planirani datum završetka izrade)	
20.3	Anketni upitnik dobiven iz mreže	Naziv ustanove koja je ustupila anketni upitnik:
20.4	Zdravstvena ustanova poduzela anketiranje pacijenata	1. anketiranje u toku; 2. obrada rezultata u toku; 3. postoji izvještaj o anketiranju pacijenata
20.5	Zdravstvena ustanova poduzela novo anketiranje pacijenata	1. anketiranje u toku; 2. obrada rezultata u toku; 3. postoji izvještaj o ponovnom anketiranju pacijenata

20.6	Zdravstvena ustanova poduzela poboljšanja u odnosu na rezultate anketnog upitnika	1. postoji usmeno saopćenje; 2. postoji pisani izvještaj o tome; 3. poboljšanja se mogu pokazati
20.7	Pacijenti popunjavaju anketni upitnik	1. za vrijeme posjete liječniku PZZ 2. tokom ležanja u bolnici; 3. na kraju hospitalizacije; 4. anketni upitnik popunjavaju kod kuće nakon što su ga dobili u ambulanti (PZZ i bolničke ambulante); 5. anketni upitnik se pacijentima šalje poštom (PZZ i bolnica)

21.	Sistem žalbi pacijenata	1. imenovan tim; 2. tim nije imenovan <u>Komentar:</u>
21.1	Sistem žalbi nije ustrojen	<u>Razlozi:</u>
21.2	Opisati sastavne dijelove sistema žalbi ako je ustrojen	
21.3	Žalbe pacijenata nisu analizirane	<u>Razlozi:</u>
21.4	Žalbe pacijenata su analizirane po vrstama i prikazni trendovi	Navesti žalbe po vrstama i ilustrovati trend
21.5	Na temelju analize žalbi zdravstvena ustanova je poduzela poboljšanja u praksi	Navesti šta je zdravstvena ustanova poduzela u tom smislu:
21.6	Zdravstvena ustanova je poduzela evaluaciju poznavanja sistema žalbi među osobljem i pacijentima	Opisati šta je poduzeto u smislu anketiranja osoblja i pacijenata:

22.	Sistem prijavljivanja incidenata (nepovoljnih događaja)	1.imenovan tim; 2. tim nije imenovan <u>Komentar:</u>
22.1	Sistem prijavljivanja incidenata nije uspostavljen	<u>Razlozi:</u>
22.2	Sistem prijavljivanja incidenata dobiven je razmjenom iz mreže	Naziv ustanove od koje je dobiven obrazac za prijavljivanje incidenata: <u>Komentar:</u>
22.3	Obrazac za prijavljivanje nepovoljnih događaja	1. u fazi dizajna; 2. dizajniran; 3. dizajniran i distribuiran po odjelima; 4.prikupljaju se podaci s odjela; 5. podaci se analiziraju po vrstama; 6. podaci se analiziraju po vrstama i trendu. <u>Komentar:</u>
22.4	Obrasci za prijavu nepovoljnih događaja još nisu analizirani	<u>Razlozi:</u>
22.5	Na temelju analize prijavljenih nepovoljnih događaja zdravstvena ustanova je poduzela poboljšanja u praksi	Navesti šta je zdravstvena ustanova poduzela u tom smislu:
22.6	Zdravstvena ustanova je poduzela evaluaciju poznavanja sistema prijavljivanja nepovoljnih događaja među osobljem i pacijentima	Opisati šta je poduzeto u smislu anketiranja osoblja i pacijenata:

23.	Unutrašnja ocjena	1. imenovan tim za unutrašnju ocjenu; 2. tim nije imenovan <u>Komentar:</u> Ponovna analiza indikatora i dokumentirana
23.1	Datum unutrašnje ocjene nije planiran ni određen	<u>Razlozi:</u>
23.2	Datum planirane unutrašnje ocjene	<u>Komentar:</u>
23.3	Datum obavljene unutrašnje ocjene	<u>Komentar:</u>
23.4	Zdravstvena ustanova je pristupila poboljšanjima na temelju rezultata unutrašnje ocjene	<u>Komentar:</u>

24.	Posebne napomene facilitatora u vezi sa posjetom	
-----	---	--

Mjesto i datum:

Potpis facilitatora:	Potpis direktora:
----------------------	-------------------