

	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка			ПР-ДЗ-006
	<i>Поступак планирања и спровођења интерних провјера</i>			
Страна 1 од 8	Издање: прво	Важи од: 15.10.2013.	Одобрио др Тихомир Михајловић, директор, в.д.	Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1. Предмет процедуре

Овом процедуром прописује се поступак планирања, припреме и спровођења интерне провјере и извјештавања о њеним резултатима. Процедура такође даје смјернице за управљање програмима провјере у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

1.2. Подручје примјене

Процедура се примјењује код свих интерних провјера у организацији, без обзира на предмет провјере, мјесто спровођења, врсту процеса који се провјерава (медицински, или немедицински) и разлог за спровођење.

1.3. Надлежности за примјену

Процедуру примјењују координатори квалитета и тимови који обављају интерне провјере.

1.4. Искључења

Процедура се не односи на провјеру клиничких поступака (clinical audits).

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1. Референтни документи

- ISO 15189- Медицинске лабораторије-Посебни захтјеви за квалитет и компетентност.
- Стандарди за сертификацију домова здравља у Републици Српској.
- ISO 19011- Смјернице за провјеравање система менаџмента

2.2. Остали документи

- Процедура ПР- ДЗ-021 Превентивне мјере,
- Процедура ПР-ДЗ-020 Корективне мјере,
- Процедура ПР-ДЗ-026 Анализа пословања.
- Процедура ПР-ДЗ-011 Планирање

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Термини

Интерна провјера: Систематски, независан и документован процес прибављања доказа провјере и њиховог објективног вредновања, ради процјене у којој су мјери испуњени критеријуми за провјеру.

Критеријуми за провјеру: Скуп политика, процедура или захтјева.

Докази провјере: записи, описи неке чињенице или друге информације које су у вези с критеријумима за провјеру, а који се могу верификовати.

Налази провјере: Резултати процјене прикупљених доказа провјере у свјетлу критеријума за провјеру.



Закључак провјере: резултат провјере који формулише тим за провјеру након разматрања циљева и свих налаза провјере.

Провјеравач: Лице, квалификовано да обавља провјеру.

Програм провјере: Скуп од једне или више провјера које се планирају за дати временски период, а усмјерене су ка одређеном циљу.

План провјере: опис активности и поступака за спровођење дате провјере.

Подручје провјере: опис обима и граница провјере (мјесто провјеравања/локација, организационе јединице, активности и процеси, временски период).

Компетентност: доказана способност да се примјени знање и вјештина.

3.2. Скраћенице

Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА

4.1. Опште

Интерне провјере спроводе се да би се утврдило да ли су процеси, активности и постигнути резултати у складу са захтјевима и да ли постоје могућности за побољшање. По одређеном програму, провјерама се обухватају сви процеси рада и све службе. Општи поступак провјере исти је за све врсте провјера, с тим, да се зависно од циља и подручја провјере, разликују методе прикупљања доказа провјере и састав тима провјеравача.

Потреба за спровођењем провјера проистиче из чињенице да под утицајем интерних и екстерних фактора процеси, активности и њихови резултати теже да одступе од прописаних норми и стандарда. Појава оваквих одступања открива се путем провјера, након чега се утврђује да ли треба спровести неку корективну мјеру да се осигура придржавање норми и стандарда, или можда треба мијењати те норме и стандарде. Друго, чак и кад провјера покаже да тренутно нема одступања у односу на норме и стандарде, могуће је да тим провјеравача препозна да до таквих одступања може доћи у будућности, па може предложити да се покрене одговарајућа превентивна мјера. Коначно, тим провјеравача може препознати могућности да се неки процес или активност унаприједи (по било ком основу) и може предложити да се спроведу мјере унапређења.

Провјера је увијек **планска, најављена** активност, која се спроводи по утврђеном програму и плану. Тим који спроводи провјеру обично је мултидисциплинаран и садржи представнике више организационих цјелина, како медицинске, тако и немедицинске струке. По правилу, интерне провјере спроводе се ослонцем на сопствене снаге организације, при чему се за провјераваче одређују лица, која нису непосредно подређена руководиоцима провјераваних подручја. Међутим, ради обезбјеђења већег повјерења у објективност и непристрасност тима провјеравача, више установа може се договорити да размјењује тимове за провјеру, или се провјера може наручити (као услуга) од организација које се баве оцјењивањем усаглашености.

Програм провјере састоји се од више провјера које се планирају за неки временски период и које имају специфични циљ. На примјер, програм провјера за наредну годину може да обухвати десет провјера које ће се обављати сваки мјесец у другој организационој јединици, при чему све провјере имају исти циљ – утврдити да ли пацијенти, у комуникацији с медицинским особљем, добијају све информације које се тичу њиховог здравственог статуса и примјењене терапије. С друге стране, циљ програма може да буде постављен врло широко, на примјер, утврдити да ли установа у цјелини испуњава захтјеве за акредитацију или



сертификацију. У том случају, провјере се програмирају тако, да се обухвате сви ти захтјеви и све организационе цјелине.

План провјере односи се на конкретну провјеру и обично садржи распоред рада цијелог тима провјеравача за задато трајање провјере (ко шта ради, гдје и када).

4.2. Планирање и спровођење провјере

Планирање и спровођење провјера обухвата сљедеће групе активности:

- припрема програма провјере (на годишњем нивоу),
- покретање (конкретне) провјере,
- припрема за (конкретну) провјеру,
- спровођење провјере,
- извјештавање о провјери,
- организовање и спровођење корективних и превентивних мјера и мјера побољшања.

4.3. Припрема програма провјере

Програм провјере припрема координатор квалитета на обрасцу ОБ-ДЗ-058 *Годишњи програм провјера*. Програм провјере обухвата све провјере које ће се обавити у установи у току задатог периода (по правилу, унутар једне календарске године), без обзира да ли их обављају запослени у организацији, или екстерно ангажована лица. Годишњи програм провјера за наредну годину припрема се у року, одређеном процедуром ПР-ДЗ-011 *Планирање* која се односи на планирање у организацији, и укључује се у укупан годишњи пословни план.

Провјере се планирају на основу стања и значаја активности које ће се провјеравати, на основу историјата ранијих провјера, одлука руководног тима, планова развоја организације, те на основу свих других информација које могу помоћи да се боље испуни сврха провјера.

Поред планираних, у случају настанка посебних околности могу се покренути и ванредне провјере, коју могу обухватити установу у цјелини, или само неки од сегмената пословања. Разлози за спровођење ванредних провјера могу бити: учестали приговори корисника, промјене у унутрашњој организацији, проблеми у функционисању појединих дијелова установе, итд.

4.4. Покретање провјере

Конкретну провјеру покреће координатор квалитета на основу годишњег плана, или указане потребе. Прије покретања провјере, координатор квалитета утврђује да ли су поједини чланови тима провјеравача и руководиоци провјераваних организационих цјелина расположиви у планираном термину провјере и с њима усклађује тачан термин.

Провјера се покреће издавањем налога (образац ОБ-ДЗ-060 *Налог за интерну провјеру*) у којем се наводе:

- циљ провјере (шта је потребно утврдити провјером),
- обим провјере (елементи система менаџмента и система квалитета и организационе јединице),
- термин провјере,
- критеријуме по којима се спроводи провјера (стандарди, интерна документа),
- вођа тима,
- обавезе чланова тима провјеравача.

Налог се доставља свим члановима тима провјеравача.



4.5. Припрема провјере

4.5.1. Опште

Припрема провјере обухвата:

- одређивање тима провјеравача,
- припрему докумената за спровођење провјере,
- проучавање докумената (укључујући записе) који се односе на провјеравано подручје.

4.5.2. Тим провјеравача

Провјеру спроводи компетентни тим провјеравача на челу с вођом тима. Чланове тима именује координатор квалитета.

Приликом именовања чланова тима за провјеру, узимају се у обзир сљедећи фактори:

- потреба за укључењем експерата за поједина подручја која се провјеравају (нпр. доктора-код провјере процеса пружања медицинских услуга, или биохемичара- код провјере у лабораторији),
- обученост за спровођење интерне провјере (интерну провјеру могу спроводити само лица која су прошла обуку према одговарајућем програму),
- квалификације и искуство,
- независност провјеравача у односу на провјеравано подручје (нико не може да провјерава резултате свога рада),
- циљ и обим провјере.

Координатор квалитета планира учешће појединих провјеравача тако да, свим лицима у установи, обученим за спровођење интерних провјера, омогући стицање потребног искуства у провјери, спречавајући тенденцију да провјеру обављају увијек иста лица.

Сви провјеравачи имају обавезу да:

- припреме личне планова рада и контролне листе,
- обаве провјеру у подручју које им је додијељено планом провјере,
- прикупе доказе провјере,
- ускладе свој рад током извођења провјере са смјерницама у овој процедури,
- провјераваним организационим цјелинама и лицима саопште и разјасне захтјеве за провјеру,
- благовремено извијесте о резултатима провјере,
- чувају и штите документа и податке који се односе на провјеру,
- сарађују с другим члановима тима за провјеру и пружају им подршку у раду.

Вођа тима провјеравача има још и сљедеће обавезе:

- припрема план провјере,
- координира активности на припреми и спровођењу провјере,
- припрема и води уводни и завршни састанак с представницима провјераваних подручја,
- води радне састанке током провјере,
- рјешава спорне ситуације приликом утврђивања неусаглашености,
- припрема извјештај о спроведеној провјери.



4.5.3. Документа за спровођење провјере

По добијању налога за провјеру, вођа тима провјеравача припрема план провјере и обавјештење за све учеснике у провјери. Такође организује припрему тима провјеравача и осигурава, да сваки провјеравач изради лични план провјере и контролну листу питања (подсјетник) за спровођење провјере.

План провјере израђује се на обрасцу ОБ-ДЗ-062 *План интерне провјере* и садржи:

- термине одржавања уводног и завршног састанка с руководством провјераваног подручја и термине састанака тима провјеравача,
- распоред и трајање активности за вријеме провјере (по организационим јединицама и по провјеравачима).

Да би се обезбиједило ефикасно спровођење провјере, вођа тима усаглашава термине с руководиоцима организационих јединица гдје се обавља провјера.

План провјере одобрава координатор квалитета, верификујући да су задовољени циљеви провјере, критеријуми провјере и правила провјере. Када одобри План интерне провјере, координатор квалитета га уз *Обавјештење* о интерној провјери (ОБ-ДЗ-061) доставља свим руководиоцима организационих дијелова у дефинисаном подручју провјере. Обавјештењем се провјеравани информишу о термину провјере и обавезама у току спровођења провјере.

На основу програма интерне провјере сваки провјеравач припрема лични план рада који треба да садржи све детаље о његовим активностима у току спровођења провјере:

- одакле почиње провјера,
- с ким се разговара и о чему,
- који се елементи/захтеви провјеравају у конкретној организационој јединици,
- која се документа прегледају,
- колико траје свака активност провјере.

Лични план провјере припрема се у слободној форми, оној која најбоље одговара датом провјеравачу.

Сваки провјеравач припрема листу питања која ће постављати у току провјере. Питања се постављају према сљедећем принципу: “Да ли...?” “Ко...?” “Шта...?” “Када...?” “Како...?” “Зашто...?” “Гдје...?” “Покажите ми...!” “Шта ако...?”. За формирање листе питања користи се образац ОБ-ДЗ-057 евиденција налаза провјере.

4.5.4. Преглед докумената који се односе на провјеравано подручје

Након расподјеле задатака, тим за провјеру проучава:

- захтјеве референтних стандарда,
- документа система менаџмента и система квалитета;
- законе и прописе који регулишу рад у провјераваном подручју;
- извјештаје претходних интерних провјера,
- доступне записе у вези с подручјима која се провјеравају.

Циљ је да се тим упозна са свим детаљима који су у вези с предметом провјере.

4.6. Спровођење интерне провјере

Спровођење интерне провјере обухвата сљедеће активности:

- уводни састанак,



- провјеравање- прикупљање доказа провјере,
- састанке тима,
- завршни састанак.

4.6.1. Уводни састанак

Провјера почиње уводним састанком тима за провјеру с представницима провјераваног подручја. Сврха овога састанка је разматрање, дефинисање и разјашњавање сљедећих елемената:

- циља и обима провјере,
- плана провјере,
- метода и поступака провјере,
- одређивање пратилаца провјеравачима,
- обезбјеђење просторије за рад тима,
- потврђивање термина завршног састанка.

Напомена: Уколико постоји потреба да се план провјере измијени у току самог спровођења провјере, то се обавља уз сагласност тима и руководства провјераваног подручја.

Уводни састанак одржава се када се обавља прва интерна провјера, када се тим за провјеру и провјеравани међусобно не познају, или када је због специфичности захтјева провјере потребно разјаснити одређене детаље. О потреби одржавања уводног састанка одлучује се у фази припреме плана провјере. Састанак води вођа тима провјеравача.

4.6.2. Провјеравање

Провјеравањем се прикупљају налази провјере (објективни докази о функционисању система менаџмента и система квалитета), што се обавља кроз:

- разговоре (интервјуе),
- преглед докумената и
- посматрањем активности и услова у подручју које се провјерава.

Напомена: Која ће се техника користити, зависи од предмета провјере.

Подаци се упоређују с информацијама добијеним из независних извора, ако такви постоје (анкете корисника услуга, оцјене независних тијела, налази инспекција итд.).

За вријеме провјере, провјеравачи настоје да што мање ометају редовне активности у процесу рада, обавезни су да поштују све прописане заштитне мјере (хигијенске, епидемиолошке, физичко-техничке, противпожарне и друге). Уколико је за улаз у неко подручје неопходна заштитна опрема, провјеравач ће од руководиоца провјераваног подручја тражити да му се таква опрема обезбиједи.

Напомена: По правилу, унутар провјераваног подручја провјеравач се креће уз пратиоца, којег одреди руководилац тог подручја. Одступање од овога мора се документовати у налазима провјере.

Сви налази провјере документују се на обрасцу ОБ-ДЗ-057 *Евиденција налаза интерне провјере*. Налази могу да указују на усаглашеност или неусаглашеност у односу на критеријуме провјере, а провјеравач има право и обавезу да документује и могућности за побољшање.



Налази провјере документују се уз навођење доказа (ознака документа, име пацијента, ознака апарата, име особе с којом је обављен разговор, итд). Налази провјере, за које провјеравач не може са сигурношћу да утврди да ли спадају у неусаглашености, или не, биљеже се као запажања.

У циљу што квалитетнијег прикупљања доказа, тим провјеравача за вријеме провјере може да користи помагала као што су диктафони, фотоапарати или видеокамере.

4.6.3. Састанци тима провјеравача

У току спровођења провјере, тим одржава састанке на којима анализира утврђене налазе провјере и договара се око преосталих активности. Састанке води вођа тима.

Тим се обавезно састаје прије завршног састанка с руководством подручја које је било предмет провјере. На овом састанку сумирају се укупни резултати провјере, одређује се који ће се налази класификовати као неусаглашеност и утврђује се начин и ток излагања на завршном састанку. Такође се припрема нацрт извјештаја о провјери.

4.6.4. Завршни састанак

Провјера се завршава састанком тима провјеравача с представницима провјераваног подручја. Циљ овога састанка је да се налази провјере прикажу руководству и да се омогући да оно да своје коментаре. Запажања се износе по редослиједу значаја.

Завршни састанак води вођа тима. Састанак има сљедећи дневни ред:

- разјашњавање сврхе састанка,
- изношење ограничења у провјери, ако их је било,
- приказивање налаза провјере и упућивање на корективне мјере,
- разно (питања и разјашњења).

4.7. Извјештавање о провјери

Вођа тима за провјеру одговоран је да најкасније пет дана од датума завршног састанка припреми извјештај о интерној провјери и достави га координатору квалитета. Извјештај приказује налазе спроведене интерне провјере и посебно специфицира утврђене неусаглашености.

Извјештај о интерној провјери израђује се на обрасцу ОБ-ДЗ-059 *Извјештај о интерној провјери*. У извјештају, вођа тима обавезно наводи сумарну оцјену о томе, да ли је систем менаџмента и систем квалитета у примјени и да ли је ефикасан (да ли се његовом примјеном постижу утврђени циљеви).

4.8. Организовање и спровођење корективних и превентивних мјера

На основу извјештаја о интерној провјери, координатор квалитета **покреће** корективне и превентивне мјере, док су за њихово **спровођење** одговорни руководиоци, надлежни за конкретни процес рада. Мјере се организују и спроводе у складу с процедурама ПР-ДЗ-020 *Корективне мјере* и ПР-ДЗ-021 *Превентивне мјере*.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1. Прилози

Нема.

5.2. Обрасци

ОБ-ДЗ-058 *Годишњи програм интерних провјера*,



Страна 8 од 8

Издање:
првоВажи од:
15.10.2013.

ПР-ДЗ-006

ОБ-ДЗ-060 *Налог за интерну провјеру,*
ОБ-ДЗ-062 *План интерне провјере,*
ОБ-ДЗ-061 *Обавјештење о интерној провјери,*
ОБ-ДЗ-057 *Евиденција налаза провјере,*
ОБ-ДЗ-059 *Извјештај о интерној провјери.*

6. ЗАПИСИ

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјера	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Годишњи програм интерних провјера	ОБ-ДЗ-058	Координатор квалитета	1	4 год.	Архива координатора квалитета	-
Налог за интерну провјеру	ОБ-ДЗ-060	Координатор квалитета	1	1 год	Архива координатора квалитета	-
План интерне провјере	ОБ-ДЗ-062	Вођа тима за провјеру	1	1 год	Архива координатора квалитета	-
Обавјештење о интерној провјери	ОБ-ДЗ-061	Координатор квалитета	1	1 год	Архива координатора квалитета	-
Евиденција налаза провјере	ОБ-ДЗ-057	Тим за провјеру	1	5 год	Архива координатора квалитета	-
Извјештај о интерној провјери	ОБ-ДЗ-059	Вођа тима за провјеру	1	5 год	Архива координатора квалитета	-