



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

PROGRAM OSIGURANJA KVALITETE I UNAPRJEĐENJA

Zajednička služba za unutarnju reviziju



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

Sadržaj

1. UVOD	3
▪ Obveza izrade Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja	3
▪ Cilj i svrha donošenja	3
▪ Opseg Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenje	3
2. ODGOVORNOST ZA DONOŠENJE I ODRŽAVANJE PROGRAMA OSIGURANJA KVALITETE I UNAPRIJEĐENJA	4
3. MODELI PROCJENE KVALITETE	4
3.1. Unutarnja ocjena	4
3.1.1. Stalno unutarnje ocjenjivanje	4
3.1.2. Povremeno/periodično unutarnje ocjenjivanje	5
3.1.3. Alati za ocjenu kvalitete	5
3.2. Vanjska procjena	6
3.3 Izvještavanje o obavljenoj unutarnjoj i vanjskoj procjeni kvalitete	6
4. PRAĆENJE PROVEDBE PREPORUKA (unutarnje i vanjske procjene)	7
5. POPIS obrazaca	7



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

1. UVOD

Prilikom izrade Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja korištena je navedena literatura: Priručnik za unutarnje revizore verzija 5.0, poglavlje br. 5 Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja.

Međunarodni Standardi za profesionalno obavljanje interne revizije.

Vodič za ocjenu kvalitete u unutarnjoj reviziji u javnom sektoru.

Vodič za unutarnju reviziju: iskazivanje i mjerenje dodane vrijednosti.

Interni pravilnik o unutarnjoj reviziji u Kliničkom bolničkom centru Sestre milosrdnice.

Obveza izrade Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja proizlazi iz potrebe procjene usklađenosti funkcije unutarnje revizije s Međunarodnim standardima te procjene pridržavaju li se unutarnji revizori Kodeksa strukovne etike unutarnjih revizora u javnom sektoru kao i važeće zakonske i podzakonske regulative.

Ključno je da Zajednička služba za unutarnju reviziju dodaje vrijednost provedbom svojih aktivnosti putem izražavanja uvjerenja o organizaciji kontrolnih procesa, upravljanju rizicima i zahtjevima usklađenosti.

▪ **Obveza izrade Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja**

Sukladno Međunarodnim standardima za profesionalno obavljanje unutarnje revizije standardom 1300 te Internim pravilnikom o unutarnjoj reviziji u Kliničkom bolničkom centru Sestre milosrdnice propisano je kao jedno od temeljnih načela za profesionalno obavljanje unutarnje revizije da unutarnja revizija pokazuje kontinuirano poboljšanje u osiguranju kvalitete rada unutarnje revizije. Obveza i odgovornost Rukovoditelja Zajedničke službe za reviziju je unaprjeđivati kvalitetu aktivnosti unutarnje revizije i o poduzetim aktivnostima izvještavati ravnatelja Kliničkog bolničkog centra i Klinike za dječje bolesti Zagreb Korisnik kao i sudjelovati u provedbi programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja unutarnje revizije. održavanja programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja unutarnje revizije u skladu s definicijom unutarnje revizije, Kodeksom strukovne etike unutarnje revizije u javnom sektoru i najboljom praksom.

▪ **Cilj i svrha donošenja**

Program osiguranja i kvalitete unaprjeđenja izrađuje se u svrhu pomoći upravljanja organizacijom poslovnim procesima u održavanju učinkovitih kontrola procjenom njihove učinkovitosti i djelotvornosti te promicanjem stalnog unaprjeđenja. Programom osiguranja kvalitete i unaprjeđenja osigurava se kvaliteta rada unutarnjih revizora kako bi se ostvarila dodana vrijednost. Napredak rada unutarnje revizije je ključan kako bi se zadržala trenutna razina te spremno reagiralo na promjene koje će se dogoditi, kontinuirani napredak organizacije upravljanja poslovnim procesima i njenih ukupnih izvedbi predstavlja stalan cilj.

▪ **Opseg Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja**

Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja mora biti dovoljno obuhvatan da uključi sve aspekte djelovanja i upravljanja unutarnjom revizijom. Ujedno Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja treba biti dizajniran da omogući procjenu usklađenosti unutarnje revizije s:

- definicijom unutarnje revizije
- međunarodnim Standardima za profesionalno obavljanje unutarnje revizije
- Kodeksom strukovne etike unutarnjih revizora u javnom sektoru



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

- usklađenosti s važećim zakonima i propisima
- primjerenosti internog Pravilnika o unutarnjoj reviziji Zajedničke službe za unutarnju reviziju.

2. ODGOVORNOST ZA DONOŠENJE I ODRŽAVANJE PROGRAMA OSIGURANJA KVALITETE I UNAPRIJEĐENJA

Polazeći od postavke poštivanja obvezujućih elemenata okvira profesionalnog djelovanja unutarnje revizije sukladno Pravilniku o provjeri kvalitete aktivnosti unutarnje revizije uređeno je obavljanje provjere kvalitete unutarnje revizije od strane Ministarstva financija Središnje harmonizacijske jedinice te po osnovi međunarodnog Standardu 1300 Rukovoditelj Zajedničke službe za unutarnju reviziju mora izraditi program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja koji je osmišljen tako da omogućava procjenu usklađenosti funkcije unutarnje revizije sa Standardima te procjenu pridržavaju li se unutarnji revizori Etičkog kodeksa. Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenje služi i za procjenu učinkovitosti i djelotvornosti funkcije unutarnje revizije te identificiranje mogućnosti za unaprjeđenje.

3. MODELI PROCJENE KVALITETE

Temeljem Standarda 1310 i internog Pravilnika o unutarnjoj reviziji u KBC Sestre milosrdnice, Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja mora uključivati i interna i eksterna vrednovanja odnosno procjene.

3.1. Unutarnja ocjena

Standard 1310 Interno vrednovanje mora uključivati:

- kontinuirano praćenje uspješnosti funkcije unutarnje revizije
- povremene samoprocjena ili vrednovanja koje obavljaju druge osobe s dostatnim stupnjem znanja o praksama unutarnje revizije,

3.1.1. Stalno/kontinuirano unutarnje ocjenjivanje

Stalno/ kontinuirano praćenje/monitoring sastavnica je svakodnevnog nadzora, pregleda i mjerenja aktivnosti funkcije unutarnje revizije. Kontinuirano praćenje ugrađeno je u politike i načine upravljanja funkcijom unutarnje revizije, a koristi se procesima, alatima i informacijama koje se smatraju potrebnim za procjenu usklađenosti s Etičkim kodeksom i Standardima.

Kontinuiranu procjenu provodi rukovoditelj Zajedničke službe za unutarnju reviziju a ona obuhvaća;

- nadzor nad obavljanjem revizije
- pridržavanje kontrolnih lista i postupaka iz Priručnika za unutarnje revizore ili radnih postupaka
- redovan dokumentiran pregled radne dokumentacije za vrijeme obavljanja pojedinačne revizije, a prije podnošenja Nacrta revizorskog izvješća
- analizu i dokumentiranje planiranog i stvarno utrošenog vremena za obavljanje revizije
- praćenje realizacije plana revizije
- analizu ostalih pokazatelja učinkovitosti/uspješnosti



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

U svrhu navedenog praćenja koristi se obrazac Kontinuirana procjena predstavlja nadzor nad obavljanjem pojedinačne unutarnje revizije koji sadrži pitanja navedena u obrascu br.1.

Područja:

- svrha, ovlasti i odgovornosti
- upravljanje aktivnostima unutarnje revizije
- planiranje pojedinačne unutarnje revizije/angažmana
- obavljanje pojedinačne unutarnje revizije/angažmana
- praćenje napretka

3.1.2. Povremeno/periodično unutarnje ocjenjivanje

Periodična provjera, samoprocjena podrazumijeva kontrole koje nismo rutinske a zasnivaju se na usklađivanju revizorskih aktivnosti u Međunarodnim standardima, Kodeksom strukovne etike unutarnjih revizora te Pravilnikom o unutarnjoj reviziji Zajedničke službe za unutarnju reviziju KBC Sestre milosrdnice i Klinike za dječje bolesti Zagreb.

Očekivano je da samoprocjenu obavlja tim pojedinaca te isti prema raspoloživim kapacitetima sastavlja rukovoditelj Zajedničke službe za unutarnju reviziju KBC Sestre milosrdnice i Klinike za dječje bolesti Zagreb. Tim se sastoji od pojedinaca koji su visoko kvalificirani za poslove unutarnje revizije te su objektivni u svojoj procjeni.

Obavezni član tima je zaposlenik Ureda za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite koji je ovlašten za internog auditora.

Periodična procjena može uključiti;

- prikupljanje povratnih informacijama od revidiranih subjekata i ostalih dionika putem razgovora i anketa ažuriranje procjene rizika na godišnjoj razini za potrebe planiranja revizije
- selektivni stručni uvidi od strane osoblja koje nije uključeno u predmetne revizije
- provođenje pregleda radne dokumentacije za obavljanje pojedinačnih revizija radi provjere usklađenosti s Priručnikom za unutarnje revizore
- provođenje procjene usklađenosti s Međunarodnim standardima
- usporedba sadašnjih praksi Zajedničke službe za unutarnju reviziju s mjerodavnim/referentnim praksama profesije unutarnje revizije
-

U svrhu navedenog praćenja koristi se obrazac Upitnik o kriterijima kvalitete za anketu revidiranog subjekta navedena u obrascu 2.

3.1.3. Alati za ocjenu kvalitete

U cilju obavljanja unutarnje ocjene koristi se Upitnik za periodičnu procjenu (samoprocjenu) za ocjenjivanje u dijelu dodatka Priručnika za unutarnje revizore, verzija 5.0., poglavlje 5. Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja , koji sadrži pitanja vezana uz bitne zahtjeve važećih propisa i smjernica koji uređuju unutarnju reviziju Republici Hrvatskoj, a koji su utemeljeni na Međunarodnim standardima.



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

Osim odgovora na postavljena pitanja u Upitniku za ocjenjivanje trebaju se dati odgovarajući komentari koji podržavaju svaki odgovor upotpunjeni podacima koji podržavaju taj odgovor. („Da, „Djelomično“ ili “Ne“).

Na kraju svakog dijela Upitnika za ocjenjivanje prema Međunarodnim standardima; 1000,1100,1200, itd. daje se zaključak o Zajedničkoj službi za unutarnju reviziju vezano uz praktičnu primjenu i razvoj u smislu primjene Međunarodnih standarda i zahtjeva važećih propisa.

Prije dostavljanja Upitnika revidiranim subjektima isti po potrebi osuvremeniti i nadopuniti pitanjima koja se smatraju značajnim obzirom na područja koja se smatra da su važna i značajna za ocjenjivanje u određenom području revidiranja.

3.2. Vanjska procjena

Standard 1312 eksterno vrednovanje.

Najmanje jednom u pet godina kvalificiran neovisan procjenitelj izvan KBC-a mora provesti eksterno vrednovanje.

Eksterno vrednovanje može uključivati operativne i strateške komentare i mora donijeti zaključke u skladu s Etičkim kodeksom i Standardima.

Središnja harmonizacijska jedinica (SHJ) je sastavni dio djelatnosti unutarnje revizije u javnom sektoru i tijelo koje je odgovorno za izradu i provedbu metodologije unutarnje revizije u zemlji. Jedan je od njezinih zadataka pratiti ukupnu neovisnost i kvalitetu unutarnje revizije u javnom sektoru. SHJ mora provoditi vanjske uvide u kvalitetu različitih jedinica za unutarnju reviziju u nacionalnim i saveznim resornim ministarstvima, na lokalnoj razini vlasti, u proračunskim institucijama i institucijama u državnom vlasništvu kako bi ispunila svoje obveze. SHJ bi uvide trebala provoditi na temelju postupka odabira kojim prvenstveno upravljaju rizik i ostali pokazatelji kao što su primljene pritužbe ili pitanja postavljena u tisku.

3.3 Izvještavanje o obavljenoj unutarnjoj i vanjskoj procjeni kvalitete

Standard 1320 Izvještavanje o programu osiguranja kvalitete i unaprjeđenja.

Rukovoditelj Zajedničke službe za unutarnju reviziju mora priopćiti jednom godišnje rezultate Programa osiguranja kvalitete i unaprjeđenja Upravi KBC Sestre milosrdnice i Klinike za dječje bolesti.

izvješće treba uključivati:

- ocjenu prema internom SOP-u Uprava ocjena kvalitete prema ISO 9001:2015² vrednovanje rezultata
- opseg i učestalost internih i eksternih vrednovanja
- kvalifikacije i neovisnost procjenitelja, uključujući i potencijalni sukob interesa
- zaključke procjenitelja
- planove korektivnih mjera

Izvješće o obavljenoj unutarnjoj i vanjskoj ocjeni kvalitete sadrži slijedeće elemente:

- mišljenje o usklađenosti unutarnje revizije s Definicijom unutarnje revizije, Kodeksom strukovne etike unutarnjih revizora u javnom sektoru i Međunarodnim standardima na osnovu strukturiranog postupka ocjenjivanja.



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice,
Zagreb, Vinogradska cesta 29 - Program osiguranja kvalitete i unaprjeđenja

- Pojam „Poštivanje“ znači da postupanje unutarnjih revizora u cijelosti ispunjava zahtjeve Definicije unutarnje revizije, Kodeksa strukovne etike unutarnjih revizora u javnom sektoru i Međunarodnih standarda.
- Pojam „Nepoštivanje“ znači da su utjecaj i ozbiljnost nedostataka u postupcima unutarnje revizije toliko značajni da narušavaju sposobnost unutarnje revizije pri obavljanju svojih dužnosti.
- Pojam „Djelomično poštivanje „ predstavlja stupanj poštivanja Definicije unutarnje revizije, Kodeksa strukovne etike unutarnjih revizora u javnom sektoru i Međunarodnih standarda. U formulaciji mišljenja o rezultatima vanjskog procjenjivanja zahtjeva primjenu ispravnog poslovnog suda, integriteta i dužne profesionalne pažnje.
- Ocjenu i evaluaciju korištenja najbolje revizorske prakse, one koje su uočene tijekom ocjenjivanja, tako i drugih koje su potencijalno primjenjive na aktivnost unutarnje revizije.
- Preporuke za unaprjeđenje po potrebi.

Po završetku obavljanja unutarnje i vanjske procjene kvalitete osobe koje su obavile procjenu trebaju pripremiti izvješće o obavljenoj procjeni.

Izvješće o obavljenoj procjeni se dostavlja Rukovoditelju Zajedničke službe za unutarnju reviziju koji donosi akcijski plan i rokove za provedbu preporuka.

Rukovoditelj Zajedničke službe za unutarnju reviziju o rezultatima vanjske procjene kvalitete izvještava ravnatelja KBC Sestre milosrdnice i ravnatelja Klinike za dječje bolesti Zagreb, izvješće sadrži i odgovore rukovoditelja Zajedničke službe za unutarnju reviziju koje uključuje akcijske planove i rokove za provedbu preporuka.

4. PRAĆENJE PROVEDBE PREPORUKA (unutarnje i vanjske procjene)

Rukovoditelj Zajedničke službe za unutarnju reviziju dužan je provoditi odgovarajuće radnje kako bi se osiguralo praćenje provedbe preporuka danih u Izvješću.

Praćenje provedbe preporuka obavlja se kod svake slijedeće unutarnje ili vanjske procjene, a može se provoditi i češće obzirom na važnost preporuka.

5. PRILOZI

- Obrazac br. 1. Kontinuirana procjena
- Obrazac br. 2 Upitnik o kriterijima kvalitete za anketu revidiranog subjekta
- Obrazac interne procedure i metodologija

Tatjana Štih-Čulig, dipl.oec.
ovlašteni unutarnji revizor za javni sektor