



Szkolenie audytowe dla międzynarodowych studentów pielęgniarstwa w zakresie audytu placówek medycznych: raport wstępny

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International



Szkolenie audytowe dla międzynarodowych studentów pielęgniarstwa w zakresie audytu placówek medycznych: raport wstępny

Streszczenie. Niniejszy dokument przedstawia, po pierwsze, szkicowy protokół pilotażowego szkolenia dla międzynarodowych studentów pielęgniarstwa w zakresie audytu placówek medycznych jako część wyników 3 międzynarodowego projektu HEALINT. Po drugie, ukazuje opis oraz ocenę pilotażowego audytu i po trzecie, proponuje przyszłe szkolenia w zakresie audytu. Szkolenie audytowe w swej problematyce opierało się na standardach ISO, literaturze poruszającej temat audytu oraz na strukturze szkolenia w SAMK. Szkolenie pilotowane było przez czterech praktykantów oraz audytowanego – Centrum Pomocy Społecznej i Opieki Zdrowotnej w Pori. Praktykanci zgłaszali zadowolenie jeśli chodzi o strukturę czterodniowego szkolenia. Osiągnęli konieczne kwalifikacje w zakresie procesu przebiegu audytu, właściwą wiedzę i umiejętności. Należy poświęcić uwagę ilości czasu poświęconego na przygotowanie do audytu – odpowiednie pytania oraz czas na skoncentrowanie się na materiałach, takich jak narzędzie audytu, był postrzegany jako potrzeba bardziej niezależnego czasu na badanie.

Kluczowe słowa: Audyt, szkolenie audytowe, edukacja służąca doskonaleniu

1. Przedmowa

Projekt HEALINT służy promocji międzynarodowych szkoleń w celu rozwijania narzędzi zarządzania, które wspierają edukację wyższą oraz instytucje opieki medycznej w oferowaniu i kierowaniu wysokiej jakości, transgranicznymi praktykami, które stanowią bazę dla rozwoju międzynarodowych standardów i wytycznych. Zadaniem jest ułatwienie międzynarodowej sprawności praktykantów oraz, w konsekwencji, profesjonalistów w sektorze opieki zdrowotnej. Celem jest wzrastająca podaż i jakość międzynarodowych stażów oferowanych przez szpitale w Europie, jak również uproszczenie procesów związanych z organizacją tych staży dla studentów, placówek edukacyjnych oraz organizacji opieki zdrowotnej. (Healint Main Draft 2016.) Projekt HEALINT wspiera siedmiu partnerów, pięć szkół wyższych oraz dwie organizacje opieki zdrowotnej z Finlandii, Polski, Hiszpanii i Wielkiej Brytanii.

Wynikiem trzyletniego projektu (2017-2020) był, stworzony w ramach IO1 (protokół dla oceny i audytu konfiguracji, np. szpitali czy klinik w celu przyjęcia stażystów) protokół narzędzia audytu oparty na literaturze, przepisach i wytycznych. Kolejny dokument IO2 (Protokół Audytu i Nadzoru staży oraz dodawaniem nowych w środowisku edukacyjnym) był narzędziem opartym na protokole audytu (IO1), przetłumaczonym przy przestrzeganiu procesu tłumaczenia WHO i kierowanym przez poszczególnych partnerów projektu tak samo jak w przypadku IO1. Niniejszy dokument skupia się na IO3, w przypadku którego celem było zaprojektowanie, przetestowanie oraz ocena kosztów przygotowania audytorów, jak i przedstawienie propozycji przyszłej współpracy. Kolejny krok – IO4 (Zestawienie Narzędzi dla Oceny Jakości Stażu) pozwoli określić parametry będące wyznacznikiem czy konkluzje wynikające ze wstępnego audytu mogą być prognostyczne dla wysokiej jakości staży szkoleniowych. Ostatni dokument IO5, monografia dotycząca transferowalności, przeanalizuje czy metoda proponowana w projekcie, może być zastosowana w innych dziedzinach. Na koniec projektu HEALINT wydarzenia powielane w poszczególnych krajach przyjmą formę półdniowych seminariów, podczas których szereg narzędzi i procedur utworzonych przez projekt, zostanie zaprezentowany szerszemu gronie zainteresowanych. (HEALINT Main Draft 2016.)

2 Wstęp

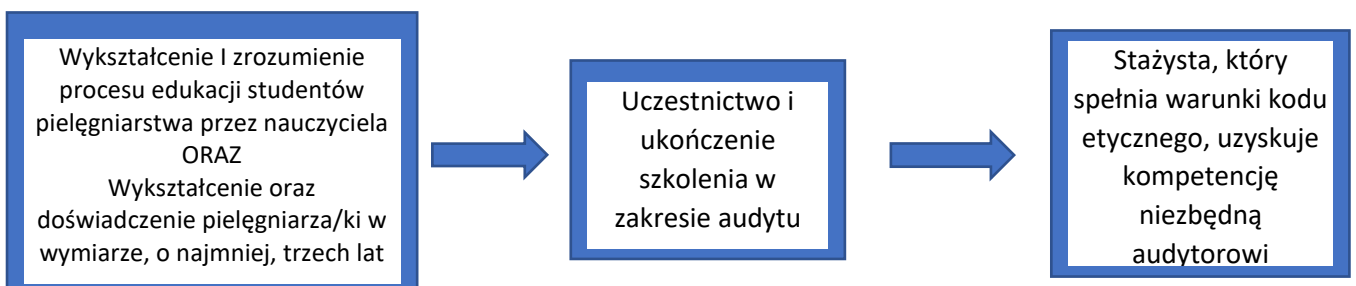
W nawiązaniu do ISO19011 (2018) audyt to “systematyczny, niezależny i udokumentowany proces dla uzyskania obiektywnej dokumentacji i jej obiektywnej oceny w celu ustalenia zakresu w jakim kryteria audytu zostały wypełnione”. W projekcie HEALINT audyt określa się nie tylko jako ocenę krytyczną, ale także jako ocenę rozwoju. Audytorzy postrzegani są jako krytyczni przyjaciele audytowanego, którzy wykorzystują ocenę prowadzącą do doskonalenia w czasie audytu (Knubb-Manninen, Niemi & Pietiläinen 2013). Dokument IO3 obejmuje przygotowanie *kodeksu etycznego dla audytorów* oraz przygotowanie instruktorów do oceny zgodności (HEALINT Main Draft 2016.) IO3 przedstawia propozycję szkolenia audytorów w celu osiągnięcia niezbędnych kompetencji.

Kodeks Etyczny to zestawienie zasad i oczekiwań dotyczących zachowania pojedynczych osób oraz organizacji w trakcie prowadzenia audytu. (Chartered Institute of Internal Audits 2018.) Kodeks Etyczny ma ogromne znaczenie w kwestii pomocy audytorom w osiągnięciu pełnej obiektywności w ich obserwacjach i późniejszych analizach (Milos 2012).

Badany jest także rozwój potencjalnych materiałów pomocniczych oraz określane są procesy pomiaru międzynarodowych standardów jakości przez audytorów. (Healint Main Draft 2016.) Niniejszy dokument prezentuje projekt i realizację szkolenia audytorów w Finlandii oraz testu kształcenia w Hiszpanii. Opisane są również opinie od partnerów HEALINT z Wielkiej Brytanii i Polski. Jak przystało na projekt międzynarodowy, uznano za istotne by poświęcić odpowiednią uwagę kwestiom językowym, kulturalnym i społecznym, przykładowo poprzez przejrzysty projekt szkolenia oparty na międzynarodowych standardach ISO 19011 oraz materiały łatwe do przetłumaczenia.

Audytorzy biorący udział w programie powinni posiadać niezbędne kompetencje do skutecznego zarządzania programem, związanym z nim ryzykiem, możliwościami oraz wewnętrznymi i zewnętrznymi kwestiami. Niezbędna kompetencja obejmuje profesjonalne zachowanie, właściwą wiedzę i umiejętności umożliwiające spełnienie potrzeb programu. (ISO 19011 2018). Szczególną uwagę należy poświęcić projektowi, planowaniu i zatwierdzeniu programu audytu. Istotne jest wyznaczenie kompetentnych osób do zarządzania programem audytu. (ISO 19011 2018).

W celu osiągnięcia kompetencji audytora, podczas wyboru stażystów należy przestrzegać zaleceń ISO19011 (2018). Uczestnik szkolenia powinien uzyskać ogólną wiedzę oraz umiejętności z zakresu audytu poprzez pomyślne zakończenie szkolenia. Powinien także posiadać odpowiednią wiedzę z zakresu pielęgniarstwa, doświadczenie w pielęgniarstwie w wymiarze, co najmniej, trzech lat oraz powinien rozumieć proces edukacji studentów pielęgniarstwa w praktyce klinicznej. Uczestnik szkolenia powinien uzyskać doświadczenie w zakresie audytu pod nadzorem audytora kompetentnego w tej samej dziedzinie. Ponadto uczestnik szkolenia powinien rozumieć dyscyplinę przyczyniania się do rozwoju ogólnej kompetencji w zakresie audytu oraz wykazywać pożądane zachowanie. (Rysunek 1.)



Rysunek 1. Wymagania dla ukończenia szkolenia audytowego (ISO19011 2018)

3 Metoda

Czas trwania szkolenia audytowego został zaplanowany na cztery dni. Łącznie 24 godziny, ukończone w ciągu dwóch tygodni, obejmuje 20 godzin bezpośredniego kontaktu oraz 4 godziny samodzielnej nauki. Celami szkolenia były:

- 1) Zrozumienie przez szkolonych znaczenia audytu i jego powiązanie z jakością działań (audyt prowadzący do rozwoju)
- 2) Stażyści są zdolni do przeprowadzenia audytu poprzez użycie narzędzi stworzonych w projekcie HEALINT.
- 3) Stażyści i audytowani rozumieją korzyści płynące z audytu dla uczelni wyższych oraz placówek medycznych.

3.1 Uczestnicy

Szkolenie dla audytorów zostało zorganizowane przez Satakunta University of Applied Sciences (SAMK) jako odpowiedzialny partner projektu HEALINT. Trzech uczestników z SAMK było trenerami. Kierownik zespołu audytowego ukończył szkolenie audytowe, które obejmowało ogólną wiedzę i umiejętności audytora oraz doświadczenie w kształceniu pielęgniarek, które przyczynia się do rozwoju ogólnych kompetencji kontrolnych (ISO 19011 2018) i pracował w SAMK jako wykładowca opieki zdrowotnej. Dwóch pozostałych trenerów było wykładowcami opieki zdrowotnej i członkami projektu HEALINT. SAMK jako uniwersytet nauk stosowanych był odpowiedzialny za projekt materiałów szkoleniowych oraz treść, a także harmonogram szkolenia audytowego. Dwaj uczestnicy reprezentujący jednostkę audytowaną, Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori, byli również członkami projektu HEALINT i uczestniczyli w projektowaniu szkolenia audytowego. Zarezerwowali oni podmiot kontrolny (jednostkę i uczestników) na dzień kontroli, poinformowali wybranych kierowników oddziałów i mentorów o harmonogramie dnia audytu, a także byli odpowiedzialni za pomieszczenia. Ponadto uczestniczyli oni jako obserwatorzy w dniu kontroli i zbierali informacje zwrotne od osób kontrolowanych.

Czterech stażystów audytu było wykładowcami pielęgniarstwa z SAMK. Dwóch stażystów miało ponad 30 lat doświadczenia w nauczaniu a pozostali dwaj stażyści mieli mniej niż 3 lata doświadczenia. Wszyscy stażyści pracowali w służbie zdrowia i mieli doświadczenie w mentoringu studentów pielęgniarstwa. Żaden ze stażystów nie miał wcześniejszego doświadczenia z audytem. Żaden ze stażystów nie nadzorował ostatnio studentów pielęgniarstwa w ramach międzynarodowej wymiany. Wszyscy stażyści zostali wybrani zgodnie z kodeksem etycznym dla audytorów: uczciwość, obiektywność, poufność i kompetencje pielęgniarckie (Chartered Institute of Internal Audits 2018), rzetelna prezentacja należyta profesjonalnej opiece, niezależność, podejście oparte na dowodach i analizie ryzyka (ISO19011 2018), i nie istniało ryzyko osobistego związku z jednostką rewidowaną (Slapničar 2015).

3.2 Struktura szkolenia audytowego

Partnerzy HEALINT w Finlandii, SAMK oraz Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori, współpracowali przy projektowaniu struktury szkolenia audytu w oparciu o literaturę, strukturę szkoleń audytu w standardzie SAMK, ISO 19011 (2018) oraz narzędzia audytu HEALINT z wiosny 2019r.

Dzień 1

Pierwszy dzień szkolenia audytowego składał się z czterech godzin wykładów na temat teorii i technik audytu prowadzonych przez kierownika zespołu audytowego. W SAMK jeden wykład liczony jest jako 45 minut, a więc pierwszy dzień składał się z 4 wykładów po 45 minut. Na początku szkolenia, kierownik zespołu audytowego wygłosił wykład na temat projektu HEALINT i jak odzwierciedlić proces uczenia się poprzez pisanie dziennika refleksji i dał instrukcje jak to robić. Następnie, kierownik zespołu audytowego przedstawił Power Point prezentację zawierającą następujące nagłówki: cel szkolenia, podstawowe koncepcje, jakość i audyt, zasady audytu i audyt jako proces. W sumie prezentacja Power Point zawierała 32 slajdy. Pod koniec pierwszego dnia stażyści mieli krótki czas na napisanie dziennika refleksji, który był metodą oceny szkolenia audytowego.

Dzień 2

Drugi dzień części teoretycznej polegał na poinformowaniu stażystów o strukturze narzędzia audytu oraz jak zadawać pytania oparte na narzędziach audytu. Wykład trwał 4 x 45 minut. Po pierwsze, trener powiedział trochę więcej informacji na temat dorobku HEALINT i protokole. Po drugie, audytorka pokazała drogę międzynarodowych studentów pielęgniarstwa w SAMK oraz odpowiednie materiały związane z międzynarodową wymianą studentów pielęgniarzek, takie jak opis staży do audytu, przewodnik orientacyjny dla studentów pielęgniarstwa z wymiany i instrukcje dla studentów z wymiany na temat modułów. Tematem był również harmonogram dwóch ostatnich dni szkolenia w ramach audytu zaplanowany na następny tydzień. Zgodnie z ISO19011 (2018) przydzielenie ról i obowiązków zostało podzielone na podstawie: stażyści z wieloletnim doświadczeniem w wykładach utworzyli jedną parę, a stażyści z nowym doświadczeniem w mentoringu na stażach drugą. Role stażystów zostały podzielone, jeden pisał, a drugi przeprowadzał wywiady z osobami z jednostki kontrolowanej. Pytania audytowe były najważniejszą częścią drugiego dnia szkolenia, a każdy z trzech trenerów miał jedną sekcję narzędzi audytowych do omówienia (zarządzanie, zasoby i przydział, możliwości i doświadczenie stażystów). Trenerzy stworzyli własne pytania dotyczące każdej sekcji narzędzia audytu i użyli ich aby pokierować stażystów. Przewodnik *Wytyczne dotyczące ukończenia stażu* został wcześniej wysłany do stażystów w ramach materiałów wstępnych i ze względu na ograniczony czas nie był bliżej analizowany podczas szkolenia.

Tabela 2: Przykłady pytań audytowych

1. Zarządzanie	<p><i>W jaki sposób twoja strategia uwzględnia staż studentów zagranicznych?</i></p> <p><i>W jaki sposób uznaje się ryzyko związane ze stażem?</i></p> <p><i>W jaki sposób mentorzy są wprowadzani do mentorowania międzynarodowych stażystów?</i></p>
2. Zasoby	<p><i>Jakie zasoby posiada jednostka do prowadzenia studentów zagranicznych i w jaki sposób jest ona zapewniona?</i></p> <p><i>Jak państwa zdaniem jednostka prezentuje się jako miejsce stażowe dla studentów zagranicznych?</i></p> <p><i>Ile godzin zostało zarezerwowanych dla mentorów, aby poprowadzić staż studenta z zagranicy?</i></p>



3 Planowanie i kontrola staży	<p><i>Kto prowadzi studentów zagranicznych?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>W jaki sposób wybiera się mentora/przydzielone zadanie? – w sposób oparty na kompetencjach?</i>• <i>Ile godzin zostało przydzielonych mentorowi, aby pracował ze studentem międzynarodowym?</i> <p><i>Czy stanowisko mentora zajmującego się studentami z zagranicy zostało opisane?</i></p> <p><i>Kto jest odpowiedzialny za jednostkę?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Jaki styl zarządzania jest obecny w jednostce i czy został on omówiony?</i> <p><i>Czy nauka jest kluczową sprawą w organizacji?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>W jaki sposób odbywa się nauka personelu?</i>• <i>W jaki sposób informacje o /od studentów zagranicznych wykorzystywane są w jednostce?</i>• <i>Jaka jest postawa w jednostce wobec nowych rzeczy i możliwych błędów?</i> <p><i>Czy istnieje spokojna przestrzeń do prowadzenia studentów zagranicznych, jeśli jest to konieczne?</i></p>
--------------------------------------	--

Po pierwszym i drugim dniu staży zapoznali się z narzędziami audytu, przygotowali się do kontroli w drugim tygodniu i zaczęli pisać dziennik refleksji jako część nauki samodzielnej. Stażyści uczestniczyli w spotkaniu na którym omówiono pytania zgodnie z narzędziami audytu. Całkowity czas dla poszczególnych czynności obliczono na 4x 45 minut.

Dzień 3

W drugim tygodniu odbył się dzień kontroli w Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori. Cztery jednostki które miały studentów pielęgniarstwa z programu międzynarodowej wymiany wzięły udział w dniu audytowym. W dniu kontroli brali udział audytorzy, czterech kierowników oddziałów i czterech mentorów studentów pielęgniarstwa z wymiany międzynarodowej. Kontrolerzy pochodzili z oddziału geriatrycznego, kliniki zdrowia dziecka, szkolnej kliniki zdrowia i oddziału opieki domowej. Wszystkie skontrolowane jednostki miały studentów pielęgniarstwa z międzynarodowej wymiany oraz żaden z kontrolowanych nie miał wcześniej doświadczenia w audycie ale wszyscy biorący udział w kontroli mieli niezbędne kompetencje pielęgniarские. Wszystkie osoby reprezentujące jednostkę audytowaną otrzymały pocztą elektroniczną narzędzia audytu przed dniem audytu.

Wstęp. Na początku dnia audytowego, partnerzy HEALINT z Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori powitali uczestników i wszyscy się przedstawili. Na początku dnia kierownik zespołu audytowego z SAMK przedstawił krótką prezentację projektu HEALINT oraz wstępne sprawozdanie z audytu jako procesu i treści związane z narzędziami audytu. Następnie, kierownik zespołu audytowego przedstawił harmonogram dnia audytu oraz podkreślił znaczenie audytu: audyt nie jest po to aby oceniać organizację, ale po to aby pomóc udoskonalić organizację. Po 60 minutach wstępu, nadszedł czas aby zadać konkretne pytania dotyczące audytu.



Audyt. Przedstawiciele jednostki audytowanej zostali podzieleni na dwie grupy: kierownicy oddziałów i mentorzy. Ponieważ istniały dwie pary audytorów, czterech mentorów również zostało podzielonych na dwie pary. Najpierw zostali przesłuchani mentorzy, a po nich audytorzy przesłuchali czterech kierowników oddziałów, którzy wcześniej byli podzieleni w pary. Pracowali tak jak zostali wcześniej przydzieleni: jeden z audytorów przeprowadził wywiad z osobami z jednostki kontrolowanej, stosując się do struktur audytu, a drugi audytor zapisał odpowiedzi osób kontrolowanych. Przewidziany czas jednej kontroli zaplanowano na 60 minut, a więc dwa audyty trwały łącznie 120 minut. Podczas gdy kontrolerzy byli z mentorami i kierownikami oddziałów, kierownik zespołu audytowego z partnerami HEALINT z SAMK oraz Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori przygotowywali raport z audytu. Po audycie, mentorzy i kierownicy oddziałów, audytorzy oraz HEALINT partnerzy razem z kierownikiem zespołu audytowego zebrali się w celu podsumowania ustaleń zawartych w sprawozdaniu z audytu. Sekcja podsumowująca narzędzia audytu została wypełniona: mocne strony i sugestie dotyczące poprawy zostały zebrane i zweryfikowane. Przeprowadzono również dyskusję na temat narzędzi audytu: zgromadzono mocne i słabe strony, a także niejasne sekcje, ponieważ dzień kontroli był nie tylko testem szkolenia kontrolnego, ale także pilotem narzędzia audytu. Niejasne sekcje i pojęcia zostały spisane przez audytorów, po czym osoby z jednostki kontrolowanej wróciły na ostatni etap dnia czyli posiedzenie zamykające. Spotkanie trwało 60 minut (ISO 19011 2018).

Spotkanie zamykające. Pięć osób z jednostki kontrolowanej wzięło udział w spotkaniu zamykającym. Do spotkania przyłączyła się kadra zarządzająca z jednostki kontrolowanej, kierownik kliniczny oraz dyrektor Szpitala i Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori. Kierownik zespołu audytowego przedstawił uczestnikom spotkania wyniki kontroli i wyjaśnił, że zebrane wcześniej dowody z kontroli opierały się na próbnym wywiadach oraz dostępnych materiałach znalezionych na stronach internetowych Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori. O sposobie składania sprawozdań i procesie postępowania z ustaleniami z kontroli poinformowano uczestników z jednostki kontrolowanej. Kierownik zespołu audytowego przedstawił ustalenia i wnioski z kontroli, a osoby z jednostki audytowanej zgodzili się z nimi. Uczestnicy audytu z jednostki kontrolowanej wybrali trzy główne ustalenia, które są najważniejsze do poprawy w Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori. Jednostka audytowana wyznaczyła ramy czasowe realizacji tych trzech działań. Audytowana jednostka dokonała przeglądu ustaleń i przedstawiono wnioski z kontroli. Spotkanie zamykające trwało 60 minut. (ISO19011 2018)

Dzień 4

Kierownik zespołu audytowego i trenerzy z SAMK zebrali się, aby ocenić szkolenie audytowe. Celem dnia było ukończenie audytu i zakończenie całego procesu audytu. Po pierwsze, sprawozdanie z audytu zostało wypełnione i przekazane do Centrum Usług Społecznych i Opieki Zdrowotnej w Pori. Sprawozdanie z audytu powinno zawierać pełny, dokładny, zwięzły i jasny zapis audytu oraz zawierać informacje o ISO19011 2018:

- a) cele audytu
- b) zakres kontroli, w szczególności identyfikację jednostek organizacyjnych i funkcjonalnych lub procesów skontrolowanych
- c) identyfikacja klienta audytu
- d) identyfikacji zespołu audytowego i uczestników audytu w ramach kontroli
- e) daty i lokalizacje, w których prowadzono działania audytowe
- f) kryteria audytu
- g) wyniki kontroli i powiązane dowody

- h) wnioski z audytu
- i) oświadczenie o stopniu, w jakim kryteria kontroli zostały spełnione

Po drugie, kierownik zespołu audytowego zebrał od stażystów informacje zwrotne na temat szkoleń kontrolnych. Oceniono narzędzie audytu, proces audytu, harmonogram szkoleń z audytu i dzień audytu. Nie wykorzystano żadnego konkretnego kwestionariusza, ponieważ liczba uczestników wynosiła tylko cztery, a dyskusja zgodnie z pamiętnikami i doświadczeniami stażystów była postrzegana jako skuteczniejszy sposób gromadzenia ogólnych informacji zwrotnych na temat szkolenia z audytu. Ulepszenia w zakresie szkolenia zostały poddane przeglądowi. Ostatni dzień szkolenia trwał 4 x45 minut.

4 Ocena szkolenia audytowego

Szkolenie audytowe odbyło się pod koniec maja 2019 r. Trenerzy audytu z SAMK mieli 24 godziny na szkolenie, i zgodnie z ich opiniami był to wystarczający czas, ponieważ stażyści nie mieli żadnego doświadczenia w zakresie audytu jako procesu. Cztery oddzielne dni podzielone w ciągu dwóch tygodni uznano za dobre ramy dla szkoleń. Ponadto, zarówno hiszpańska grupa testowa, jak i polski partner stwierdzili, że struktura szkoleń kontrolnych jest przydatna przy niewielkich zmianach w treści pierwszego i drugiego dnia szkolenia. Kodeks etyczny jako cechy dobrego audytora powinien być wyraźniej wymieniony w harmonogramie zajęć pierwszego dnia, a rola projektu została usunięta ze struktury. W tabeli 1 znajduje się podsumowanie szkoleń z audytu zgodnie z informacjami uzyskanymi od partnerów.

Stażyci biorący udział w szkoleniu, dali dobre recenzje z pierwszego i drugiego dnia szkolenia. Nie mieli oni wcześniej doświadczenia w audycie, więc uważali, że ważne jest wyjaśnienie podstaw audytu i procesu audytu w celu lepszego zrozumienia kontroli. Twierdzili jednak, że ze względu na brak doświadczenia pytania były trudne do zrozumienia, mimo że drugi dzień szkolenia był przeznaczony głównie do zapoznania się z pytaniami i narzędziami audytu. Hiszpańska grupa testowa i polski partner zauważyli, że skupienie się drugiego dnia głównie na pytaniach audytowych, byłoby dobrą pomocą przy stosowaniu teorii pierwszego i drugiego dnia do trzeciego dnia audytu. Zasugerowano również, że narzędzia audytu powinny odgrywać bardziej widoczną rolę w szkoleniu, aby stażyści mogli się bardziej z nimi zaznajomić, i być na tyle kompetentni aby móc wyjaśnić znaczenie audytu dla jednostki kontrolowanej.

Postrzegane było dobrze, że stażyści otrzymali dobre instrukcje, jak napisać sprawozdanie z audytu, jak podejść do osób kontrolowanych i zachować pozytywną atmosferę oraz jak skupić się na mocnych stronach jednostki kontrolowanej.

Również stażyści spotkali się przed dniem kontroli, aby wyjaśnić określenia narzędzi i mieć pewność, że zrozumieli wszystko w ten sam sposób, tak aby wszyscy czterej stażyści przeprowadzali audyt w sposób etyczny i równoważny. Hiszpańska grupa testowa zasugerowała, że nagranie wideo z audytu dałoby dobrą informację zwrotną na temat kompetencji kontrolnych stażystów.

Wstępny opis procesu audytu na początku trzeciego dnia audytu został uznany za ważny i pomógł osobom z jednostki kontrolowanej zrozumieć istotę audytu. Grupa testowa z Hiszpanii uznała dzień i harmonogram za przydatny. Również podzielenie pielęgniarek z oddziałów i mentorów na dwie grupy było dobrym pomysłem, ponieważ w rezultacie kierownicy oddziałów lepiej zrozumieli pierwszą część narzędzia audytu, podczas gdy mentorzy lepiej znali trzecią część. Stażystom podobał się pomysł pracy w parach, w których jeden zadawał pytania, a drugi notował. Uważali, że ważne jest, aby trzymać się faktów, ale spisać tylko kwestie, które

naprawdę miały znaczenie z punktu widzenia osób audytowanych. Przeznaczony czas na jeden audyt to 60 minut, który jednak okazał się zbyt krótki, aby przejść przez całe struktury audytu, a trenerzy nie byli pewni, czy ważne jest, czy nie ukończenie wszystkich narzędzi audytu.

Stażyści i osoby kontrolowane przekazali swoje opinie na temat narzędzia audytu - istniały niejasne koncepcje, a osoby z jednostki kontrolowanej potrzebowali wyjaśnienia ze strony stażystów podczas kontroli. Niektóre koncepcje ISO, np. misja i wizja, były niejasne dla mentorów, a niektóre części narzędzia były dziwne, np. zarządzanie ryzykiem lub uważali, że te same pytania zadawano dwukrotnie. Stażyści uważali, że gdyby mogli przeprowadzić więcej audytów i stać się bardziej kompetentni w zakresie tego narzędzia, nie byłoby tak wielu niejasnych kwestii, jak w przypadku programu pilotażowego. Ponadto przekazali swoją opinię na temat tego narzędzia i zaproponowali że należy wykonać pewne zmiany. Wytyczne dotyczące narzędzi audytu nie pomagały stażystom wystarczająco dużo i wymagały ulepszeń. Narzędzia audytu powinny mieć pytania zamiast długich zdań, a stażyści uznali również że jest zbyt długi i szczegółowy. Mieli trudności z przejściem przez całe narzędzie audytu ze względu na ograniczony czas i również dlatego, że dużo czasu zajmowało wyjaśnianie pojęć osobom z jednostki kontrolowanej. Zamiast ogólnych wytycznych, stażyści zasugerowali aby przed dniem audytu wysłać wiadomość email do osób biorących udział w audycie na temat samego audytu, standardy i wyjaśnienie standardów oraz narzędzia audytu.

Stażyści byli zadowoleni ze szkolenia i byliby chętni do przeprowadzania audytów w przyszłości. Należy dokładnie rozważyć środki przeznaczone na szkolenia i harmonogram audytu. Niemniej jednak uznano za właściwe ramy szkoleniowe. Liczba indywidualnych godzin szkolenia powinna być większa, ponieważ samodzielna nauka zajęła uczestnikom więcej czasu niż zakładano, częściowo dlatego, że żaden ze stażystów nie miał wcześniej doświadczenia w procesie audytu. Czas na wykłady był wystarczający, ale czas na sam proces audytu był za krótki i powinien wynosić więcej niż godzinę. Z drugiej strony, czy więcej czasu dałoby możliwość skupienia się na mniej ważnych kwestiach? Narzędzia audytu miały trzy części i przejście przez nie wszystkie wymagało więcej czasu. Ponadto stażyści uznali, że przed audytem należy w większym stopniu skoncentrować się na pytaniach audytowych np. wykłady tylko na temat pytań audytowych. W przyszłości szkolenie powinno zwracać większą uwagę na narzędzia audytu i koncepcje z nim związane. Stażyści nie byli pewni, czy dobrze zrozumieli narzędzie i czuli się zestresowani, czy nie wprowadzali w błąd osób z jednostki kontrolowanej. Jednym z ważnych pytań było to, jak pomóc jednostkom kontrolowanym w przygotowaniu się do audytu: czy wytyczne dotyczące narzędzi audytu i samych narzędzi powinny być wcześniej wysłane do jednostek kontrolowanych i czy studenci z wymiany międzynarodowej powinni brać udział w audycie.

Tabela 1. Zmieniona wersja treści szkolenia z audytu

Dzień i tematy	Czas i metoda	Odpowiedzialna organizacja
Dzień 1: Audyt jako proces <ul style="list-style-type: none"> Podstawowe pojęcia: audyt, jakość audytu, zasady audytu, cechy dobrego audytora, audyt jako proces Cele szkolenia z audytu 	4 x 45 minut Wykład: <ul style="list-style-type: none"> Prezentacja Power Point Dyskusja Test	Uczelnia
Dzień 2: Treść, struktura i wykorzystanie narzędzia audytu <ul style="list-style-type: none"> Pytania audytowe: zarządzanie, zasoby i przydział, możliwości i doświadczenie stażystów Międzynarodowa ścieżka dla studentów pielęgniarstwa w Instytucji Szkolnictwa Wyższego (HEI) 	4 x 45 minut Wykład: <ul style="list-style-type: none"> Narzędzie audytu i pytania dotyczące modelu 	Uczelnia



	<ul style="list-style-type: none">• Materiał opisujący międzynarodową ścieżkę studentów Symulacja pytań z audytu	
Dzień 3: Dzień audytu <ul style="list-style-type: none">• 1 godzina: Wstępne podsumowanie audytu i harmonogram dnia dla osób z jednostki kontrolowanej, audytorów i stażystów z Uczelni, kierownika klinicznego• 2 godziny: 60 minut / audyt , razem 120 minut<ul style="list-style-type: none">-dwóch audytorów w parze->1. dwóch mentorów->2. dwóch kierowników oddziału• 1 godzina: Podsumowanie z audytorami i trenerami audytu• 1 godzina – ustalenia z audytu: audytorzy, trenerzy audytu i osoby kontaktowe z kontrolowanych jednostek• 1 godzina – spotkanie zamykające audyt: osoby biorące udział w audycie, audytorzy, trenerzy audytowi i partnerzy z kontrolowanej instytucji	6 x 60 minut Pilotaż audytu	Uczelnia Jednostka kontrolowana (organizacja)
Dzień 4: Podsumowanie <ul style="list-style-type: none">• Sprawozdanie z audytu dla jednostki kontrolowanej:<ul style="list-style-type: none">-uczestnicy-cel audytu-mocne strony-zalecenia-trzy działania, do kiedy i przez kogo• Opinia zwrotna i ocena szkolenia audytowego	4x 45 minut Praca zespołowa Dyskusja	Uczelnia

5 Wnioski

Cele szkolenia audytowego zostały zrealizowane: stażyści osiągnęli niezbędne kompetencje w zakresie procesu audytu oraz odpowiednią wiedzę i umiejętności, jak zostało zapisane w ISO19011 (2018). Dobrze działała struktura szkoleń według hiszpańskiej grupy testowej jak również polskiego partnera. Dzień trzeci, dzień audytu, był efektywny, ponieważ osoby z jednostki audytowanej były aktywne, a interakcja między audytorami a nimi była dobra. Potrzeba więcej czasu na przygotowanie się do audytu: pytania audytowe i więcej niezależnego czasu jest potrzebne aby skoncentrować się na materiałach takich jak narzędzie audytu. W przyszłości proponuje się aby udostępnić materiały wstępne przed rozpoczęciem szkolenia, aby stażyści mieli możliwość zapoznania się z procesem audytu. Testowanie stażystów po części teoretycznej szkolenia dałoby wgląd w ich kompetencje, a praktyki w zakresie audytu, takie jak symulacja, mogłyby zapewnić uczestnikom lepsze kompetencje jeszcze przed rozpoczęciem audytu.

Odwołanie

Chartered Institute of Internal Audits. 2018. Code of Ethics. Web-page: <https://www.iaa.org.uk/resources/ippf/code-of-ethics/>

Healint Main draft. 2016. Application form.

ISO 19011: 2018 Guidelines for auditing management systems.



Knubb-Manninen G., Niemi H. & Pietiläinen V. (toim.) 2013. Kansallinen arviointi kohti tulevaisuutta. Koulutuksen arviointineuvoston 10-vuotisjuhlajulkaisu. Koulutuksen arviointineuvoston julkaisuja 63. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä 2013. https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/Julkaisu_nro_63.pdf

Milos J. 2012. THE IMPACT OF ETHICS ON QUALITY AUDIT RESULTS. International Journal for Quality research. 6 (4):333-342. <http://ijqr.net/journal/v6-n4/4.pdf>

Slapničar S. 2015. Can Oversight Mitigate Auditor's Motivated Reasoning? An Experimental Study. Economic and Business Review 17 (3): 371-391

