

TÁMOP-6.2.5.A-12/1-2012-0001

Egységes külső felülvizsgálati rendszer kialakítása a járó- és fekvőbeteg szakellátásban, valamint a gyógyszerértékesítési ellátásban



# Standardfejlesztési tevékenység

„Vezetés, humánerőforrás, minőségmenedzsment”  
munkacsoport

Sinka Lászlóné Adamik Erika, Dr. Udvardiné Horváth Szilvia, Dr. Baranyai Zsolt  
Mentor: Dr. Tihanyi Mariann



# Főbb lépések



1. „Ötletroham” formájában azon problémákat, gyenge pontokat soroltuk fel, melyek jellemzőek az egészségügyben
2. Problémákat ok-okozati diagram segítségével elemeztük
3. Az elemzett problémákat súlyoztuk, ez alapján meghatároztuk a fejlesztendő standardokat
4. A tervezett témaköröket összevetettük a MEES-sel, a külföldi (dán, ausztrál) standardokkal és az ISQua ajánlásokkal
5. Megoldási javaslatokat fogalmaztunk meg
6. Vizsgáltuk ezen javaslatok megvalósíthatóságát /végrehajthatóságát
7. Egységes sablon alapján elkészítettük az első standard-változatokat
8. Kiegészítések, javítások és észrevételek alapján
9. A csoport elkészítette a végső standardjait
10. A standardok szükség szerinti javítása, véglegesítése



# Alkalmazott módszertan



## Kapcsolattartás formái

e-mail, skype, telefon (földrajzi távolság)

*Előny:* lényegre törő megbeszélések

*Hátrány:* technikai nehézségek

## Munkafázisok

1. Problémák elemzésétől a megoldási javaslatokig.
2. Konkrét standardok kidolgozása.

## Munkamódszer

- Az egyes fázisok elemeit a csoport tagjai önállóan dolgozták ki.
- E-mailen, skype-on segítettük egymást (ötlet, információ, háttéranyag stb.).
- Mindenki bírálta (korrektúrával) a többiek anyagát.
- A véleményeket skype megbeszélésen ütköztettük, megalkottuk a végső verziót.

A kidolgozandó standardokat közösen választottuk ki.



# Elért eredmények



probléma téma:	18
ok/hozzájáruló tényező:	kb. 100
ebből megoldható, érdemes foglalkozni vele:	75
<b>standard:</b>	<b>16</b>

## Elkészült standardok

- beszerzés és raktározás
- [belső kommunikáció](#)
- [külső kommunikáció](#)
- minőségmenedzsment és minőségfejlesztés
- adatvédelem, adatbiztonság
- [dokumentumkezelés](#)
- szakmai fejlesztési terv
- a betegbiztonságot javító vezetői tevékenység
- környezetvédelem
- költségvetési terv
- új munkatársak oktatása, tájékoztatása
- a munkatársak folyamatos oktatása, képzése
- humán erőforrás biztosítása
- tényeken alapuló vezetői döntés
- infrastruktúra, épületbiztonság
- helyi szakmai előírások készítése és adaptálása



# Speciális problémák, kérdések



- Kit tekintünk vezetőnek? (középvezető – menedzsment – főigazgató)
- A felsővezető személyét érintő javaslatok (alkalmasság: vezetői, minőségügyi stb.)
- A felsővezető későbbi mozgástere?
- Az államosítással, a fenntartói vezetés átrendezéssel kapcsolatos változások: pl. központi beszerzés, rendszerszintű informatikai hálózat
- A felsővezető „vezettet be” rendszereket, ezeket a rendszereket teljesen nekünk kell-e kidolgoznunk? (pl. betegbiztonsági program)
- Foglalkozunk-e olyan témákkal, melyek eleve szabályozva vannak? (pl. szakmai fejlesztési terv)
- Foglalkozunk-e jelenleg szinte teljesíthetetlen standardokkal?
  - humán erőforrás biztosítása  $\longleftrightarrow$  ágazati humánerőforrás hiány
  - költségvetési terv  $\longleftrightarrow$  napi „túlélési” gondok

# Munkacsoport team jellegének jellemzése



- A csoporttagok kiegészítették egymást (minőségügyi szakemberek-klinikusok)
- A feladatokat egyenletesen osztottuk el, egyforma volt a munkaterhelés.
- Mindenki véleménye számított.
- Sőt mindenkinek véleményt kellett nyilvánítani a másik munkájáról.
- A végső döntés közösen történt.

# Az elkészült standardok koncepciója



- **Beszerezés és raktározás**

A beszerzési folyamat szabályozásával a termékek, szolgáltatások kellő mennyiségben, megfelelő minőségben, szükséges időben és a megfelelő helyen álljanak rendelkezésre.

- **Belső kommunikáció**

A szervezet minden szintjén rendszeres és hatékony legyen az információcsere.

- **Külső kommunikáció**

Kifelé történő kommunikáció (hozzátartozók, ellátási területhez tartozók, házi orvosok, partner eü. intézmények, szakmai egyesületek, oktatási intézmények, beszállítók, fenntartó, sajtó, ellenőrző szervek, hatóságok, leendő munkavállalók, stb.) szabályozása.

- **Minőségmenedzsment és minőségfejlesztés**

- **Adatvédelem, adatbiztonság**

A hatályos jogszabályokon túl a szervezet számára adatvédelmi és adatbiztonsági rendszer kialakítását szorgalmazzuk.



# Az elkészült standardok koncepciója



- **Dokumentumkezelés**  
Egységes szemléletű intézményi dokumentációs rendszer kialakítását szorgalmazzuk.
- **Szakmai fejlesztési terv**  
A jelenleg is meglévő terveknek szeretnénk volna új irányvonalat, formát adni.
- **A betegbiztonságot javító vezetői tevékenység**  
Csak a felsővezető tevékenységével foglalkoztunk.
- **Környezetvédelem**
- **Költségvetési terv**  
Legyen az intézményeknek a Szakmai Fejlesztési Tervhez hasonló költségvetési terve.
- **Az új munkatársak oktatása, tájékoztatása**
- **A munkatársak folyamatos oktatása, képzése**  
Elsősorban az intézményi oktatást, képzést szeretnénk volna jobban szorgalmazni.





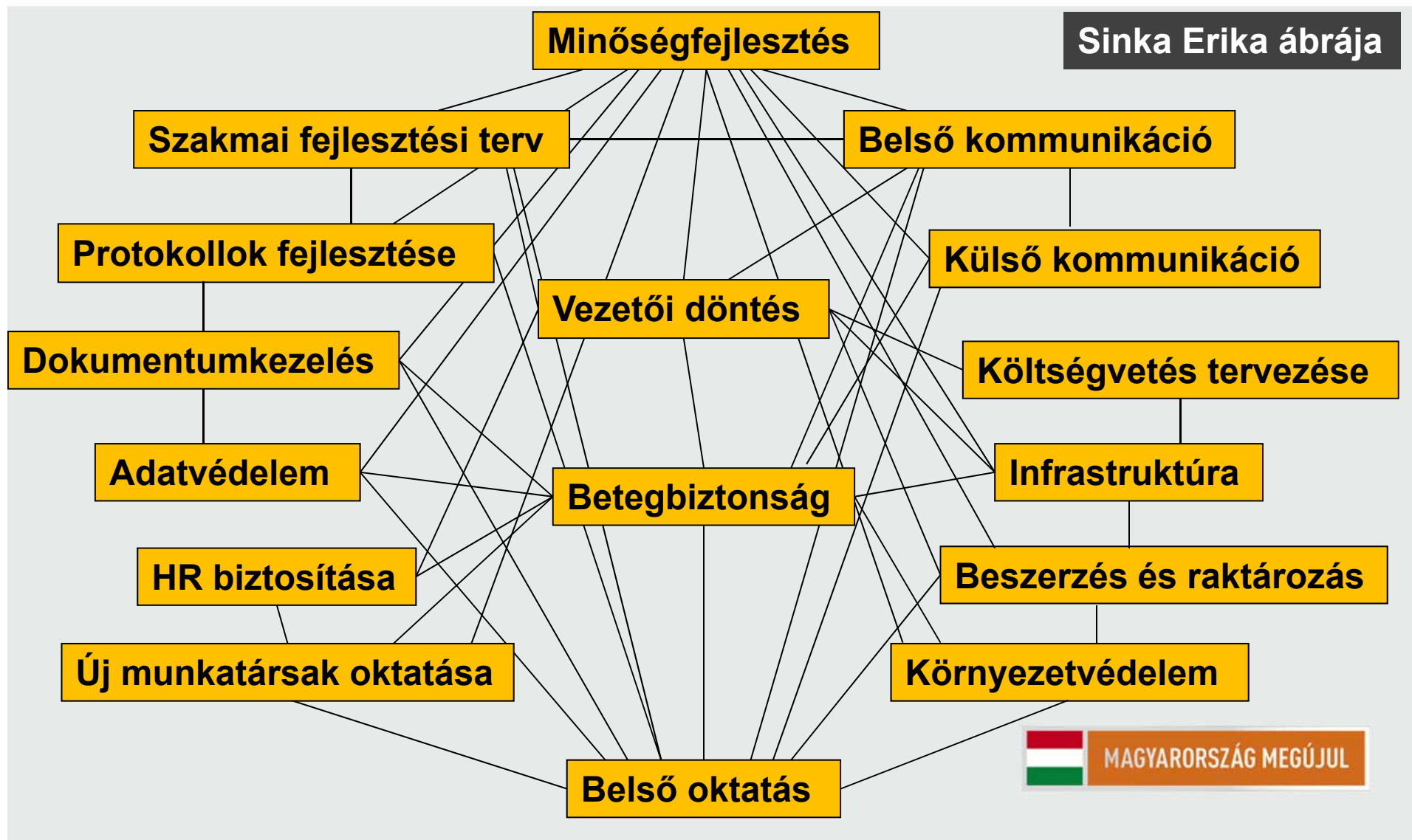
# Elkészült standardok koncepciója



- **Humán erőforrás biztosítása**  
Munkatársak feladatainak, jogainak, kötelezettségeinek, kompetenciáinak meghatározása.
- **Tényeken alapuló vezetői döntés**  
A felső vezető megfelelő adatok, információk birtokában döntsön.
- **Infrastruktúra, épületbiztonság**  
Az EU források kiapadása miatt új infrastruktúra nem várható, viszont a meglévőt változtatni kell.
- **Helyi szakmai előírások készítése és adaptálása**  
Helyi protokollok kialakításának módja.

# Standardok kapcsolódási pontjai

Sinka Erika ábrája



# Menedzsmenti standard folyamatok

