

Belső és külső kommunikáció standard

Betegbiztonsági Fórum

Sinka Lászlóné Adamik Erika

2013. 06. 27.

„Vezetés, humánerőforrás, minőségmenedzsment”
munkacsoport



Gyökérokok keresése

(belső kommunikáció)

Elemzett probléma (rövid név)	Kezelhető gyökérok/hozzájáruló tényező/ (rövid név)
A szervezeten belüli információ áramlás akadályozott, szervezeti célok, vezetői döntések nem ismertek KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	Nincs kialakított rendje a vezető, munkatársak felé történő, és a munkatársak, vezetők felé történő kommunikációjának
KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	A középvezetők nem kommunikálnak egymással, nem osztják meg az információt egymással.
KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	Nem nyomon követhetőek a vezetői döntések (írásban nem rögzítettek, nem nyilvánosak) felelős, határidő
KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	Oktatás hiánya (nem ismert a dolgozók számára, hogyan férhetnek hozzá a számukra szükséges belső információkhoz)
KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	Nincs egyértelmű módszer arra, hogy az információ átadás hogyan történik (szervezetre, működésre vonatkozóan)
KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	Egyértelmű szervezeti szintű felelősségek nincsenek meghatározva
KOMMUNIKÁCIÓ (belső)	Munkatársak nem értik a szervezeti működésére vonatkozó információkat (mert túl sok, túl gyakori, érthetetlen formájú)

Gyökérokok keresése

(külső kommunikáció)

Elemzett probléma (rövid név)	Kezelhető gyökérok/hozzájáruló tényező/ (rövid név)
A betegek, hozzátartozók, partnerek nem kapnak megfelelő információt az intézmény működéséről (KOMMUNIKÁCIÓ (külső))	Nem kellően képzett munkatársak
KOMMUNIKÁCIÓ (külső)	Tájékoztató, oktató anyagok hiánya (betegek tájékoztatatlansága)
KOMMUNIKÁCIÓ (külső)	Nincs kialakítva a szolgáltatási tájékoztató, vagy a tájékoztató terjesztésének a folyamata akadályozott
KOMMUNIKÁCIÓ (külső)	Nem karbantartott intézményi honlap
KOMMUNIKÁCIÓ (külső)	Nincs kialakított rendje az egyes szervezetekkel, szolgáltatókkal, stb. történő együttműködésnek
KOMMUNIKÁCIÓ (külső)	Nem egyértelműek a felelőségek a dokumentumok kiadása, felülvizsgálata és aktualizálása terén

Megoldási javaslatok

Megoldási javaslatok /kontroll pontok/ hozzájáruló tényezők megfogalmazása

- Megvalósítható?
 - Javaslat ráfordítás és emberi erőforrás igénye?
- Végrehajtható?
 - Javaslattal szembeni szervezeti ellenállás, kapcsolódó érdekeltségek?
- Megoldási javaslat megjelenése a standardrendszerekben

STANDARD CÍME

STANDARD AZONOSÍTÓ KÓDJAI*

ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLET

VERZIÓSZÁM, UTOLSÓ FRISÍTÉS DÁTUMA

A változások nyomon követésére.

KATEGÓRIA

TÉMAKÖR

Meghatározza, hogy az adott standard mely standardkategóriába sorolható.*

Meghatározza, hogy az adott standard mely standardcsoportba – témakörbe tartozik.†

STANDARD MEGHATÁROZÁSA

A STANDARD CÉLJA

A STANDARD ALKALMAZÁSÁNAK MAGYARÁZATA

ÉRINTETT EGYSÉGEK, SZEMÉLYEK

érintett szervezeti egységekérintett munkaköri csoportokérintett betegcsoportok

A STANDARD TARTALMA ÉS A MEGVALÓSULÁS BIZONYÍTÉKAI

A standard teljesüléséhez szükséges tevékenységek (a standard tartalma részben szereplő tevékenységi lista elemei)	Az adott tevékenység teljesülését objektíven megítélő módszer, eszköz vagy igazoló dokumentum (eljárás, protokoll, betegdokumentáció, megfigyelés, interjú, stb.) több is megadható	A munkacsoport problémaösszesítő táblázatában azon cella hivatkozási száma, amely a tevékenységhez kapcsolódó megoldási javaslatot tartalmazza – több is felsorolható
1. tevékenység		
2. tevékenység		

* A standard egyedi számozása a teljes standardrendszer szerkezetének kialakítása után, ahhoz illeszkedően történik.
† A standardok kategóriákba sorolása a teljes a standardrendszer szerkezetének kialakítása után, ahhoz illeszkedően történik.
‡ A standard témakörökbe való besorolása a standardrendszer szerkezetének kialakítása után, ahhoz illeszkedően történik.

3. tevékenység		
4. tevékenység		
5. tevékenység		
6. tevékenység		
7. tevékenység		
8. tevékenység		
9. tevékenység		
....		

KAPCSOLÓDÓ INDIKÁTOROK

Az indikátor neve:*Az indikátor javasolt számítási módját (számláló, nevező, egyéb):**Az indikátor alkalmazásához kapcsolódó fogalmak:***Adatforrás***Érintett tevékenység/populáció:**Az adatgyűjtés javasolt időtartama és rendszeressége:*

KAPCSOLÓDÓ STANDARDOK

Azon standardok felsorolása, melyeket a standard implementációja során érdemes figyelembe venni. (Később, a teljes standardrendszer ismeretében)

HÁTTÉR

ALKALMAZOTT FOGALMAK

REFERENCIÁK

KAPCSOLÓDÓ MEGJEGYZÉSEK, KÉRDÉSEK:

Beérkezett \Rightarrow Formailag rendben \Rightarrow
Visszajelzett \Rightarrow

Nyers standard

Visszajelzések

- Fogalomhasználat
 - eredményesség vs. hatékonyság
- Standard-határok
 - kommunikáció vs. betegtájékoztatás
- Egységes értelmezés
 - fogalommagyarázat, példák
- Standardfejezetek tartalma

Közös pont

- Érvényességi terület:
 - Fekvőbeteg ellátás
 - Járóbeteg ellátás
 - Lakossági gyógyszerellátás
- Háttér:
 - MOK Etikai Kódexe
 - MESZK Etikai Kódexe
 - MGYK Etikai Kódexe
 - **NEKED** ajánlás (**N**emkívánatos **E**semények **K**ezelésére vonatkozó **E**ljárásr**e**n**D**)

Standard meghatározása

Belső kommunikáció	Külső kommunikáció
munkatársak és a vezetés egymás között (szervezeti működéssel kapcsolatban)	munkatársak szervezetből kifelé
a vonatkozó rendelkezések minden munkatárs által ismertek	

A standard célja

Belső kommunikáció	Külső kommunikáció
szervezetten belüli rendszeres és eredményes információcsere	jogszabályoknak megfelelő, intézeti célokat támogató kommunikáció
előírások betartása	

Belső kommunikáció

Standard alkalmazásának magyarázata

- **Alkalmazásának hiányában:**
 - érvényes szabályozásoknak és az intézet stratégiai céljainak ellentmondó tevékenység,
 - vezetői intézkedések megvalósulásának elmaradása,
 - feladatok nem készülnek el határidőre,
 - a munkavégzéshez szükséges információk nem jutnak el az érintett munkatársakhoz,
 - munkatársaktól érkező információk nem jutnak el a vezetőkhez.
- **A belső kommunikáció formái:**
 - szóban (személyesen, telefonon),
 - írásban (szabályozó dokumentumok, utasítások, körlevelek, levelek, e-mailek, faxok, belső hálózaton elérhető információk, feliratok, jelölések, stb.).

Standard tartalma I.

- Belső kommunikációt szabályozzák
 - etikai normák, ajánlások
 - elérhető, és ismert
- Szabályozások
 - címe, tárgya egyértelmű
 - érintettek köre meghatározott
- Értekezletek
 - rendje meghatározott
 - feljegyzés készül
 - menedzsment részt vesz

Standard tartalma II.

- Szervezeti szintű felelősségek
- Vezetői döntések
 - feljegyzés
 - érintettek tájékoztatása
- Válaszadás határidőn belül
- Középvezetők egymás közötti kommunikációja
- Munkatársak vezetők felé történő kommunikációja

Külső kommunikáció

Standard alkalmazásának magyarázata

- **Alkalmazásának hiányában:**
 - téves, vagy elégtelen információ adása,
 - betegjogok és adatvédelem sérülése,
 - panaszok számának növekedése,
 - intézményi céloknak ellentmondó kommunikáció
- **Lehetséges partnerek:**

páciensek, hozzátartozók, ellátási területhez tartozók, házi orvosok, partner eü. intézmények, szakmai egyesületek, oktatási intézmények (egyetemek, főiskolák, egyéb képzőhelyek), beszállítók, fenntartó, sajtó, ellenőrző szervek, hatóságok, leendő munkavállalók, stb.
- **A külső kommunikáció formái:**
 - szóban (személyesen, telefonon, on-line kommunikáció),
 - írásban (levelek, e-mailek, faxok, internet, sajtó, tájékoztató táblák, feliratok, jelölések, stb.).

Standard tartalma I.

- Külső kommunikációt szabályozzák
 - etikai normák, ajánlások
 - elérhető, és ismert
- Felkészült, jól informált munkatárs tájékoztat
- Tájékoztató kiadványok
 - felülvizsgált, ellenőrzött tartalom,
 - beazonosítható
 - elérhető
 - naprakész és karbantartott

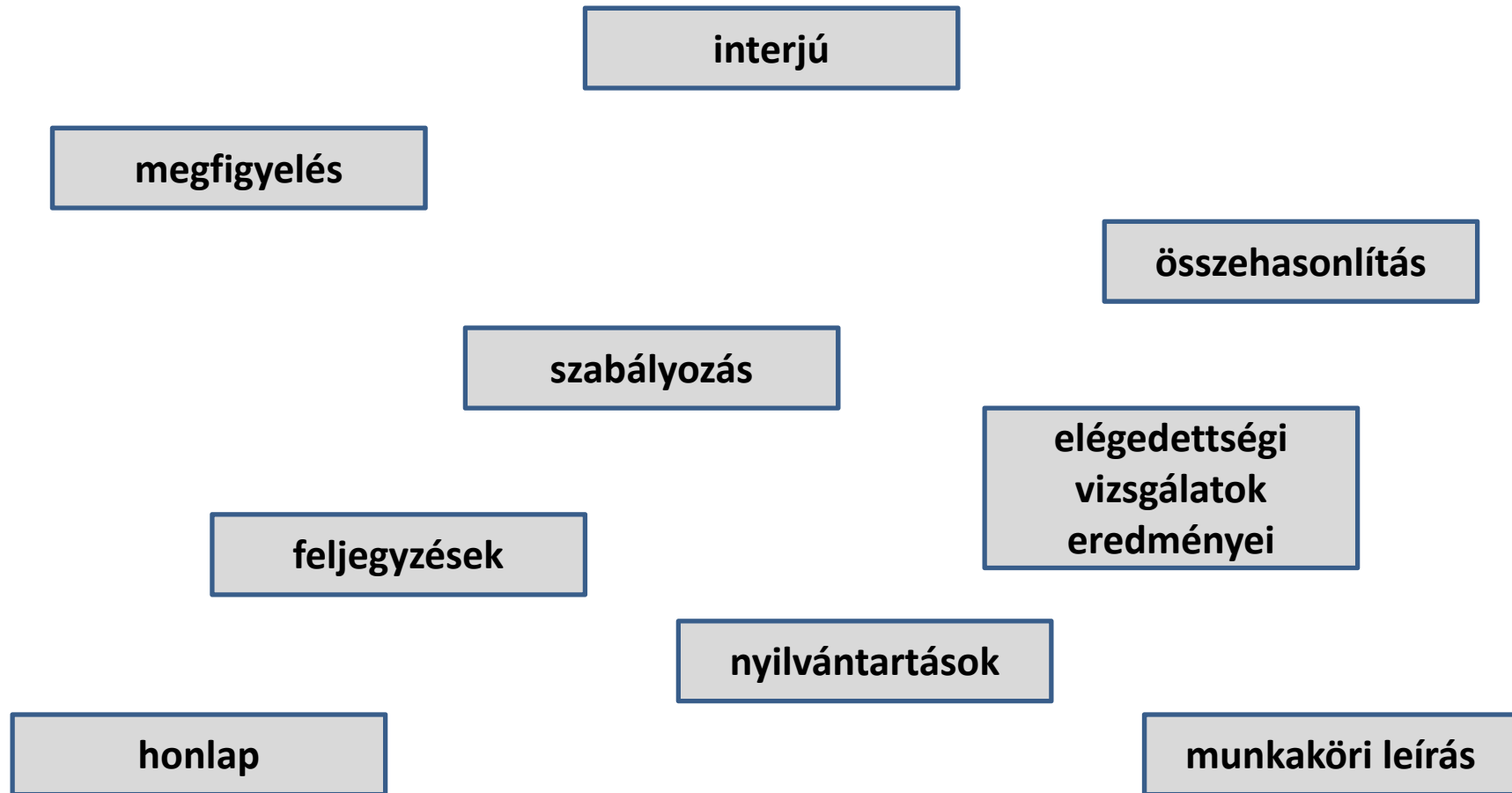
Standard tartalma II.

- **Kötelező rendszeres adatszolgáltatások**
 - adatszolgáltatások köre, felelős, határidő, szakmai kontroll meghatározott,
 - archivált, visszakereshető,
- **Tájékoztató segítség**
 - feliratok, térképek, jelzések
 - rendelési idők
 - veszélyes területek
- **Előjegyzés, várólista**
 - távoli kapcsolat-felvételi lehetőség
 - elérhetőség ismert
 - várólista szabályai rögzítettek, nyilvánosak, betartottak

Standard tartalma III.

- **Kommunikációs nehézségek kezelése**
 - eljárás kialakítása
 - ismert, hová fordulhatnak segítségért
- **Sajtóval való kapcsolattartás**
 - szabályozott, munkatársak számára ismert
- **Kifelé történő kommunikáció**
 - összhangban az intézeti stratégiával
- **Szabályozás felülvizsgálata**
 - tapasztalatok alapján, jogszabályváltozások, környezeti változások esetén

Megvalósulás bizonyítékai



Indikátorok

- Értekezletek száma
- Értekezleten megjelentek aránya
- Kommunikációhoz kapcsolódó panaszok száma
- Kötelező, rendszeres adatszolgáltatások száma, azok végrehajtása (megtörténik-e?)

Köszönöm a figyelmet!

