

A MEGGYŐZÉS MŰVÉSZETE – ÚTON A BIZTONSÁGOS BETEGELLÁTÁS FELÉ 30. BETEGBIZTONSÁGI FÓRUM

STANDARDOK BEVEZETÉSE INTÉZMÉNY KOORDINÁTORI ÉS FELÜLVIZSGÁLÓI SZEMMEL

2015. JÚNIUS 25.
ZSOMBIKNÉ ZSIRKAI RITA
TÜDŐGYÓGYINTÉZET TÖRÖKBÁLINT
INTÉZMÉNYI KOORDINÁTORA
EGYÉB TEVÉKENYSÉG TANÁCSADÓ

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

KEZDETEK

- **VEZETŐI ELKÖTELEZETTSÉG nyomásra (1997 CLIV tv.)**
1998. Előkészületek a **ISO 9002:1994** minőségirányítási szabvány bevezetésére
- **Vezetői elkötelezettség erősödése:** 2000. december 20-21.-én **Tanúsítás**
- 2003. decemberében **ISO 9001: 2000** szabványnak megfelelő Tanúsítás
- 2009. november 5.-től **ISO 9001:2008** szabványnak megfelelően újra tanúsítottuk, fenntartjuk. **Vezetői büszkeség!**
- 2013.november óta Intézményi koordinátor: **TÁMOP 6.2.5.A-12/1-2012-0001**
azonosító számú A Szervezeti hatékonyság fejlesztése az egészségügyi ellátórendszerben- Egységes külső felülvizsgálati rendszer kialakítása a járó- és fekvőbeteg ellátásban, valamint gyógyszerári ellátásban- című projekt szakmai koordinátora, projektmenedzsere
BetegELLátók Akkreditációja a biztonságos betegellátásért = **BELLA**
- 2015. január 27. Felügyeleti audit →MF
MSZ EN ISO 9001:2009 szabványnak megfelelően, és az Akkreditációs rendszerre való felkészülés standardjainak bevezető fázisában.

MSZ EN ISO 9001:2009

NAGY ELŐNY, NAGY SEGÍTSÉG A VEZETŐSÉG KEZÉBEN

- MIR csapat tapasztalatai- rendszerszemlélet
- Intézmény munkatársainak személyes ismerete
- A munkafolyamatok ismerete, változások nyomon követése
- Főbb folyamatok szabályozottak

= RENDSZERISMERET

Akkreditációs rendszerre való felkészülés

VÉRFRISSÍTÉS

- MIR vezető tapasztalatai -> RENDSZERSZEMLÉLET, FOLYMATOK ISMERETE
- Intézmény munkatársainak személyes ismerete-> A FELADAT ELVÉGZÉSÉRE KOMPETENS, RÁTERMETT SZEMÉLYEK AZAZ OSZTÁLYKOORDINÁTOROK KIVÁLASZTÁSA
- A munkafolyamatok ismerete, változtatások nyomon követése -> MUNKAFOLYMATOK SZAKMAI ÁTTEKINTÉSE AZ ELLÁTÁSÁI FORMÁRA SPECIFIKÁLTAN
- Főbb folyamatok szabályozottak -> SZAKMAI MUNKAFOLYAMATOK SZAKMAILAG SZABÁLYOZOTTAK
- + ÖNÉRTÉKELÉS
- + KÜLSŐ KOLLEGÁLIS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS (ugyanazon problémák más szemszögből)

= RENDSZERISMERET + A HIBÁK új szemszögből való megvilágítása

ÉRZÉSEK

INTÉZMÉNYI KOORDINÁTOR

1. Új lehetőség
2. Szakmai fejlődés
3. Standardok megismerése, közös értelmezése átbeszélése, gyakorlati bevezetése
4. **Elveszettség érzése**
5. Magabiztosság, Erkölcsi megbecsülés



TANÁCSADÓ

5. Magabiztosság, Erkölcsi megbecsülés
4. Elveszettség érzése
3. Standardok közös értelmezése (egyéb tevékenység tematikus csoport „szakértő”),
2. **Szakmai fejlődés**
1. Új lehetőség



AEEK

Állami Egészségügyi Ellátó Központ

FELADATOK

intézményi koordinátorként

- **Vezetőségi elkötelezettség !!!**
- **MEGFELELŐ INTÉZMÉNYI KOORDINÁTOR KIVÁLASZTÁSA->VEZETŐSÉG JOBB KEZE!!!!**
- Munkatársak, orvosok, szakdolgozók, **VEZETŐK bevonása**
- Munkacsoportok kialakítása, gyakorlat megismerése a (vezetők is munkacsoport tagok)
- Folyamatos **információáramlás** szükségessége (2 hetente betegbiztonsági team ülés)
- Intézményi egyeztetések, **standardok** ismertetése
- **Feladatok, felelősök, határidők** kijelölése (1 hét - 3 hónap) (off-line önértékelés)
- Folyamatos és rendszeres időközönként megtartott **oktatások**, a bevezetett gyakorlatok **ellenőrzése**, megfelelősége, **hibajavítás, helyesbítés** (PDCA)



FELADATOK tanácsadóként

- **Munkacsoportok kialakulása, jó együttműködés kialakítása**
- **Elkötelezettség (intézményi és tanácsadói)**
- **Intézményi koordinátorral** való folyamatos kapcsolattartás (e-mail, telefon, személyes 1-3 alkalom)
- Intézmények részére a **standardok** ismertetése
- **Feladatok, felelősök, határidők** kijelölése
- Folyamatos **információáramlás** szükségessége
- A bevezetett gyakorlatok **ellenőrzése**, megfelelősége, **hibajavítás, helyesbítés** (PDCA)



NEHÉZSÉGEK

Intézményi koordinátorként

- 1 MEGOLDÁS -> 2 MEGOLDANDÓ FELADAT
- TÖBBLETMUNKA
- PLUSZ IDŐRÁFORDÍTÁS
- HR HIÁNY
- MOTIVÁLÓ REDNSZER HIÁNYA
- FOLYMATOS FEJLŐDÉS ->NAPI RUTINBA ÉPÍTÉS



MEGOLDÁSOK

Intézményi koordinátorként

- 1 MEGOLDÁS -> 2 MEGOLDANDÓ FELADAT ->
A PROBLÉMÁKAT CSAK ÚGY TUDJUK MEGOLDANI HA ISMERJÜK ŐKET
(REJTETT PROBLÉMÁK)
- TÖBBLETMUNKA
IGEN, DE A VÉGÉN BIZTONSÁGOSABB MUNKAVÉGZÉS – Biztonság a
betegnek és a munkatársnak is
- PLUSZ IDŐRÁFORDÍTÁS
IGEN, DE MEGTÉRÜL (KEVESEBB PLUSZ FELADAT) Most több energiát kell
befektetni, de egyszerűsödnek a folyamatok, feladatok
(kevesebb protokoll, kevesebb nyomtatvány, gyakorlatnak megfelelő
szabályzatok készülnek)

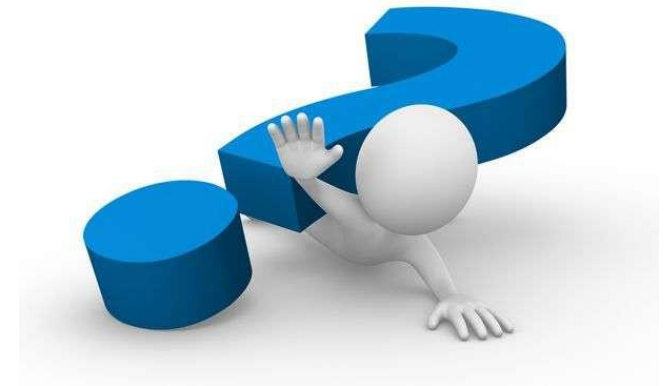
MEGOLDÁSOK

Intézményi koordinátorként

- HR HIÁNY (ELKÖTLEZETT EMBEREK)
A FELADATOK RACIONÁLIS FELOSZTÁSA
DE... A BELLA NEM OLDJA MEG!!!
- MOTIVÁLÓ RENDSZER HIÁNYA
ERKÖLCSI MOTIVÁCIÓS RENDSZER – MEGBECSÜLÉS ! FONTOS!!!!
DE... A BELLA PÉNZT NEM AD!!! EZ VETETŐI FELADAT!!!
- FOLYMATOS FEJLŐDÉS – NAPI RUTINBA ÉPÍTÉS
FELADATOK ÉS MUNKÁK VÉGIGGONDOLÁSA, REJTETT HIBÁK KISZŪRÉSE

NEHÉZSÉGEK Felülvizsgálóként

- NINCS BEVEZETETT MIR –**VAGY VAN**
- ELKÖTELEZETTSÉG, MOTIVÁLTSÁG HIÁNYA
- NEM ISMERIK A STANDARDOKAT
- NEM TUDJÁK ÉRTLEMEZNI A STANDARDOKAT
- NEM TUDJÁK HOGY FOGJANAK HOZZÁ
- MŰKÖDIK EZ NÁLUNK – VAGY MÉGSE?
- HOVA ÍRJUK LE? KI FOGJA LEÍRNI?



MEGOLDÁSOK

Felülvizsgálóként

- NINCS BEVEZETETT MIR RENDSZER
De a folyamatok ismertek (of- line önértékelés)
- ELKÖTELEZETTSÉG, MOTIVÁLTSÁG HIÁNYA
Oktatások, a rendszer előnyeinek ismertetése, elfogadtatása
- NEM ISMERIK A STANDARDOKAT , NEM TUDJÁK ÉRTLEMEZNI A STANDARDOKAT, NEM TUDJÁK HOGY FOGJANAK HOZZÁ
Oktatás, Megbeszélés, Tanácsadás
- MŰKÖDIK EZ NÁLUNK – VAGY MÉGSE?
Feladatok átgondolása
- HOVA ÍRJUK LE? KI FOGJA LEÍRNI?
Nem leírni, működtetni kell!!!!

KONKLÚZIÓ I.

INTÉZMÉNYI KOORDINÁTORI

- 1 MEGOLDÁS -> 2 MEGOLDANDÓ FELADAT
- TÖBBLETMUNKA
- PLUSZ IDŐRÁFORDÍTÁS
- HR HIÁNY
- MOTIVÁLÓ RENDSZER HIÁNYA
- FOLYMATOS FEJLŐDÉS – NAPI RUTINBA ÉPÍTÉS



FELÜLVIZSGÁLÓI

- NINCS BEVEZETETT MIR RENDSZER- VAGY VAN
- ELKÖTELEZETTSÉG, MOTIVÁLTSÁG HIÁNYA
- NEM ISMERIK A STANDARDOKAT
- NEM TUDJÁK ÉRTLEMEZNI A STANDARDOKAT
- NEM TUDJÁK HOGY FOGJANAK HOZZÁ
- MŰKÖDIK EZ NÁLUNK – VAGY MÉGSE?
- HOVA ÍRJUK LE? KI FOGJA LEÍRNI?



KONKLÚZIÓ II.



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE