

JÁRÓBETEG ELLÁTÁS ISO TANÚSÍTOTT BELLA AKKREDITÁCIÓRA VÁRÓ INTÉZMÉNYBEN



Szemán Éva szakdolgozói igazgató
XV. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Intézménye

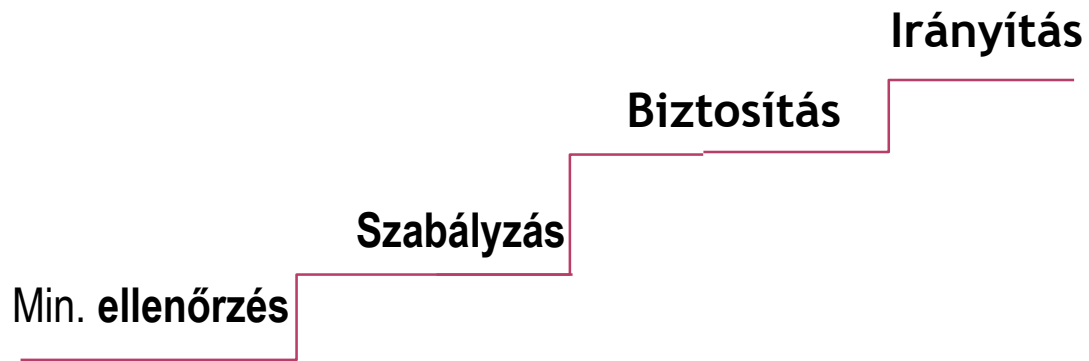
A „MINŐSÉGI” KEZDETEK: AVAGY HONNAN ÉS MIÉRT INDULTUNK?



- ◉ Zala megyei kórház tanúsításának híre
- ◉ Egy érdeklődő, erre fogékony ember az Intézménynél, ha kórházban csinálják, miért ne csinálhatnák önálló járóbeteg ellátó intézménynél
- ◉ Egyre több kollégánál belső készítés az ellátás azonos szinten való biztosítására, javítására
- ◉ Főigazgató meggyőzése
- ◉ 3 év felkészülés
- ◉ 2003 első tanúsítás

MIBŐL VÁLASZTHATTUNK?

- ◉ Nemzetközi Szabványosítási Szervezet (ISO) által kiadott szabványsorozat (*katonai, majd 1976-tól ipari*)
- ◉ Általános keretrendszer 9ezres csoport
- ◉ Specifikus csoport a 14 ezres csoport
- ◉ Előnyei.....
- ◉ Hátrányai....



TOVÁBBLÉPÉSI LEHETŐSÉGEINK...

Total
Quality
Management

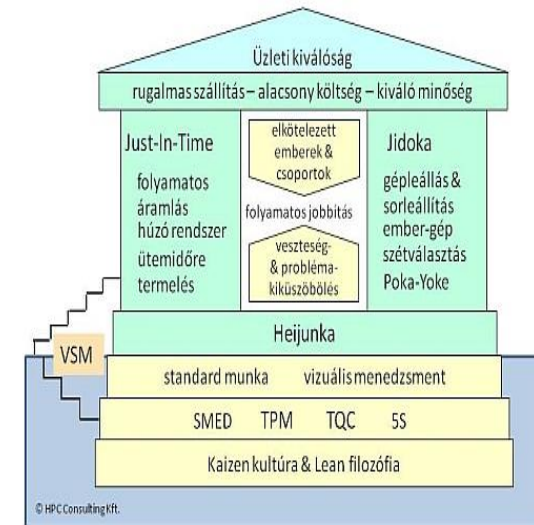


D	<ul style="list-style-type: none"> - Vevői elvárások feltérképezése - Üzleti lehetőségek definiálása - Projektek definiálása
Definiáld	
M	<ul style="list-style-type: none"> - CTQ kiválasztása - Jelen és elérendő állapot felmérése - Az összes lehetséges x számba vétele - Mérőrendszer validálása
Mérd	
A	<ul style="list-style-type: none"> - Folyamatképesség - A variáció forrásai - főbb x változók kiválasztása - kölcsönhatások vizsgálata
Elemezd	
J	<ul style="list-style-type: none"> - Kritikus x változók kiválasztása és validálása - Optimális folyamat (tolerancia) beállítása
Javítsd	
Sz	<ul style="list-style-type: none"> - Az optimális folyamat bevezetés - Szabályozás és kontroll az optimális folyamat fenntartása
Szabályozd	

$Y = f(x)$

EFQM ■
Shares what works.

A Lean ház



A TOYOTA-MÓDSZER
14 VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI ALAPELV
JEFFREY K. LIKER ■ HVG. KÖNYVEK

MÉRLEGELÉS, ÖSSZEHASONLÍTÁS

ISO 9000	TQM	Six Sigma
Termékminőség orientált		Üzleti eredmény orientált
Fókuszban a termék/folyamat	Fókuszban a vevő	Fókuszban az érdekelt
Hibák megakadályozása	Vevői igények kielégítése	Vevői igények kielégítése és veszteségek csökkentése
Adatok összehasonlító elemzése		Adatok statisztikai elemzése
Megfelelőség	Folyamatos javulás	
Külső tanulás	Önértékelés	Üzleti eredmények
Audit	Audit és önértékelés	Projektek
Minőségjavító csapatok	Több funkcióból összeállított csapatok	
Limitált tréning	Széles körű tréning	A szervezet minden tagja kap statisztikai és minőségi tréninget

SZAKMASPECIFIKUS TANÚSÍTÁSOK

Az egészségügyről szóló 1997.évi CLIV. Törvény

- ◉ Minden egészségügyi szolgáltató biztosítja a belső minőségügyi rendszer működését

KES - JES - VES



MEES

BELLA

BETEGELLÁTÓK AKKREDITÁCIÓJA AZ ELLÁTÁS BIZTONSÁGÁÉRT

- ◉ 2012. december 1. -2014. november 30.
- ◉ TÁMOP 6.2.5/A/12/1 jelű projekt
- ◉ Nemzeti *egészségügyi akkreditációs* program
- ◉ Betegbiztonsági kockázatok előtérbe kerülése
- ◉ **Betegellátás biztonságával összefüggő tevékenységek, folyamatok szabályzása**
- ◉ **Alkalmas a betegellátás minőségének fejlesztésére**
- ◉ Egyre több információ a EMK képzésen vagy NEVES fórumokon

ÚJBÓL: MÉRLEGELÉS, ÖSSZEHASONLÍTÁS...

Eddigi tanúsításunk ISO-MEES

- ◉ Szabvány által előírt folyamatok írásban szabályozottak, de sok esetben **papírszagúak**
- ◉ Működési dokumentumok egységben kezelése, formára szabása,
- ◉ Évente 1x felülvizsgálat
- ◉ Dokumentációs fegyelem javult, bár egyre csak nőtt a mennyisége
- ◉ **Dolgozók elkötelezettsége minimális**, mit akarunk mi, semmi szakmai védelem nincs benne
- ◉ **A szabvány megfelelésére sokszor elég volt a papíralapú bizonyíték bemutatása**
- ◉ Még mindig hiányérzete volt az minőség iránt elkötelezett kollégáknak a betegellátással kapcsolatos folyamatok terén.

JÁRÓBETEG ELLÁTÁS SPECIALITÁSAI

MIÉRT FONTOS A STANDARD SZERINTI MUNKAVÉGZÉS

- évente mintegy **70 millió orvos-beteg találkozás** történik, ami azt jelenti, hogy minden magyar állampolgár évente átlagosan 7x igénybe veszi a járóbeteg szakellátást.

kiváltható kórházi ellátások elterjedése

- 1 napos sebészet

- az orvostechnika fejlődése révén végleges, befejezett ellátás biztosítására van lehetőség

(ami régen csak kórházban lehetett, ma már jórészt vagy csak járóban csinálják, ha nem kórházban fekvő betegről beszélünk, pl. gastroscopia, colonoscopia, inzulin beállítás....)

JÁRÓBETEG ELLÁTÁS SPECIALITÁSAI

MIÉRT FONTOS A STANDARD SZERINTI MUNKAVÉGZÉS

- változó dolgozói létszámú járóbetegellátó
 - ✓ < 10 fő közalkalmazott, megközelítőleg 30 fő vállalkozó
 - ✓ 200-300-fő - többségében alkalmazott
- Egy-két főállású kolléga kényszerű álláshalmozása
(Int. koordinátor, anyagrendelő - átvevő - elosztó, operatív vezető, műszakos, belső ellenőr, pénzügyi érvényesítő, szabályzatkészítő, oktató, infekciókontroll felelős, szerződésíró, HR felkutató...)
- Szakrendelésen a beteg azonnali, teljes körű ellátását kell biztosítani, tömeges megjelentnél, 2-6 órán belül, sz.e. konzíliummal

ISO-RA ÉPÍTKEZTÜNK, MERT.....

volt

- ◉ minőségügyért felelős kollégánk
- ◉ írott szabályzataink, melyek meghatározták az intézmény szervezeti és szakmai felépítését,
 - Szabályzat, 60-as nagyságrendben
 - Munkautasítás: 86- szakrendelésenként, témafelelősönként átlag 4
 - Standardizált nyomtatványok 100 felett
- ◉ Ellenőrzések, auditok, visszaellenőrzések már évente ismétlődtek
- ◉ Külső minőségügyi szakemberek mondtak véleményt
- ◉ Dokumentációs fegyelem kiépülése

MIT VÁRTUNK A BELLA-TÓL

- ◉ Új szemléletet - ahol a biztonság a fontosabb
- ◉ **Beteg és dolgozóbiztonságot együttesen**
- ◉ **Egészségügyi ellátás biztosítására fókuszáló és gyakorlatszemléletű akkreditációt**
- ◉ A folyamatainkat más szempontok szerinti átvizsgálását
- ◉ Hatékony dolgozói oktatásokat
- ◉ A stanardok mentén azonos színvonalú betegellátást
- ◉ Előnyt különböző pályázatoknál
- ◉ Finanszírozási többletet
- ◉ Dolgozóink nagyobb elkötelezettségét a minőségügy iránt

FELKÉSZÜLÉSI IDŐSZAK

- ◉ 8 fő = 3 orvos, 3 asszisztens, 1 védőnő, 1 szakdolg. ig
- ◉ Standardfelelősök kinevezése - intézményi felmérés
- ◉ Szabályzatok leporolása- összevetése a standard elvárásokkal
- ◉ Munkautasítások tételes átvizsgálása
- ◉ **Folyamatszemplélet kialakítása, a külön szabályozott területek „ráépülésének” biztosítása**
- ◉ **Kockázatok felmérése**
- ◉ **Beteg és dolgozói biztonságot elősegítő szabályzások kiépítése**
- ◉ Más intézményekkel közös gondolkodás a biztonságosabb ellátás biztosításához- team munkák

AMBULÁNS LAP „ÉLETE” A BELLA HATÁSÁRA

- addig is volt,
- személyi adatokat tartalmazta
- mindenki azt írt rá amit akart, ált. ~10 sor
- Felülvizsgálat, szakrendelésekkel történt egyeztetést követően:
Anamnézis, betegpanasz, státusz, eddig szedett gyógyszerek, kezelések, gyógyszerérzékenység, kivizsgálási és terápiás terv, felírt gyógyszerek, javaslatok, betegoktatás, visszarendelés, elérhetőségeink, ill. ha nincs rendelés hova fordulhat.
- Szakrendelésenként 20 db vagy orvosonként 5 ambulánslap teljes körű átvizsgálása évi rendszerességgel
- Visszajelzés a szakrendelés vezető főorvosa felé
- Visszaellenőrzés 1 hónapon belül

ÚJRAÉLESZTÉSI FELTÉTELEK A BELLA HATÁSÁRA

volt egy telephelyen

lett *minden telephelyünkön*

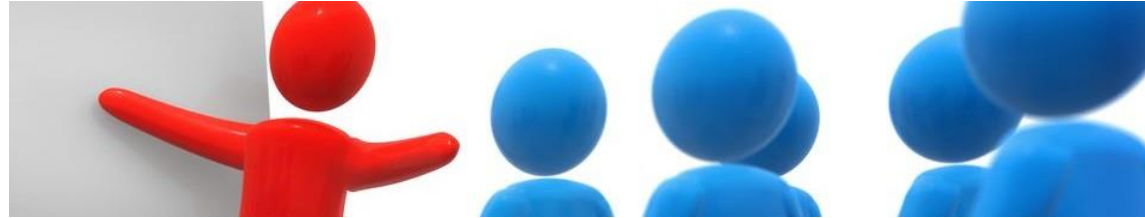
újraélesztéshez táská- mely figyelembe veszi a felhasználók szakmai ismereteit (belgyógyász, gyerekfogorvos, addiktológus)

- félautomata defibrillátor
- oktatás - orvos, asszisztens, kiségitők részére
- havi ellenőrzés bevezetése - lejáratati idők, elemek,
- fő telephelyen külön telefonvonal biztosítása folyamatban
- sebészeti tapasztalat → folyamat felülvizsgálat,



OKTATÁSOK VÁLTOZÁSA A BELLA HATÁSÁRA

- voltak - papíron



Összedolgozói:

- *csoportosított témánként*
- *PPT-s előadás*
- *minden dolgozóra kötelező megjelenéssel*
- *hét több munkanapján*
- *ellenőrzött jelenléti ív aláírással*

Szakrendeléseenként

- Saját rendelésre vonatkozó csoportos oktatások

INFEKCIÓKONTROLL

ELŐZŐ NEVES FÓRUM VARGA TÜNDE ÁPOLÁSI IGAZAZÓ (XVI. KER.) ELŐADÁSA,



PROJECT ZÁRÁS ÉRZÉSEI:

- ◉ akkor maradt abba, mikorra már Intézményi szinten is megértettük,
- ◉ rájöttünk, hogy az elején tartunk még
- ◉ betegellátás biztonságával kapcsolatos tevékenységekre már rálátunk, mások lettek a fókuszpontok
- ◉ az egészségügyi szemlélet miatt a szakdolgozók nagyobb hányada mozgósítható
- ◉ egyedül maradtunk a folytatásra
- ◉ nem született meg a jogszabályi háttér, lesz-e akkreditáció
- ◉ folytatjuk, mert elkötelezetté váltunk,

MIT KAPTUNK BELLA-TÓL?

- ◉ újabb ügyért való lelkesedés élményét
- ◉ rengeteg plusz munkát
- ◉ intenzív tanulási időszakot
- ◉ **minőségi de egészségügy specifikus szemléletet**
- ◉ **betegközpontúságot, biztonságosabb betegellátást**
- ◉ új technikákat az intézményi munkáinkra
- ◉ menedzsmentek minőségüggyel kapcsolatos „átmozgatását”
- ◉ szervezeti hatékonyság növekedést
- ◉ folyamatinkat újból átvizsgáltuk, standardok mentén átdolgoztuk, ténylegesen oktattuk,
- ◉ **ellátási folyamatokban kockázatot kell keresni és a megelőzést biztosítani**
- ◉ letisztuló elvárásokat
- ◉ felkészítést, tanácsadást,
- ◉ jó gyakorlatokat, kész nyomtatványokat,
- ◉ ajánlásokat



ZÁRÁST KÖVETŐEN ELTELT 6 HÓNAP

- ◉ leengedtünk,

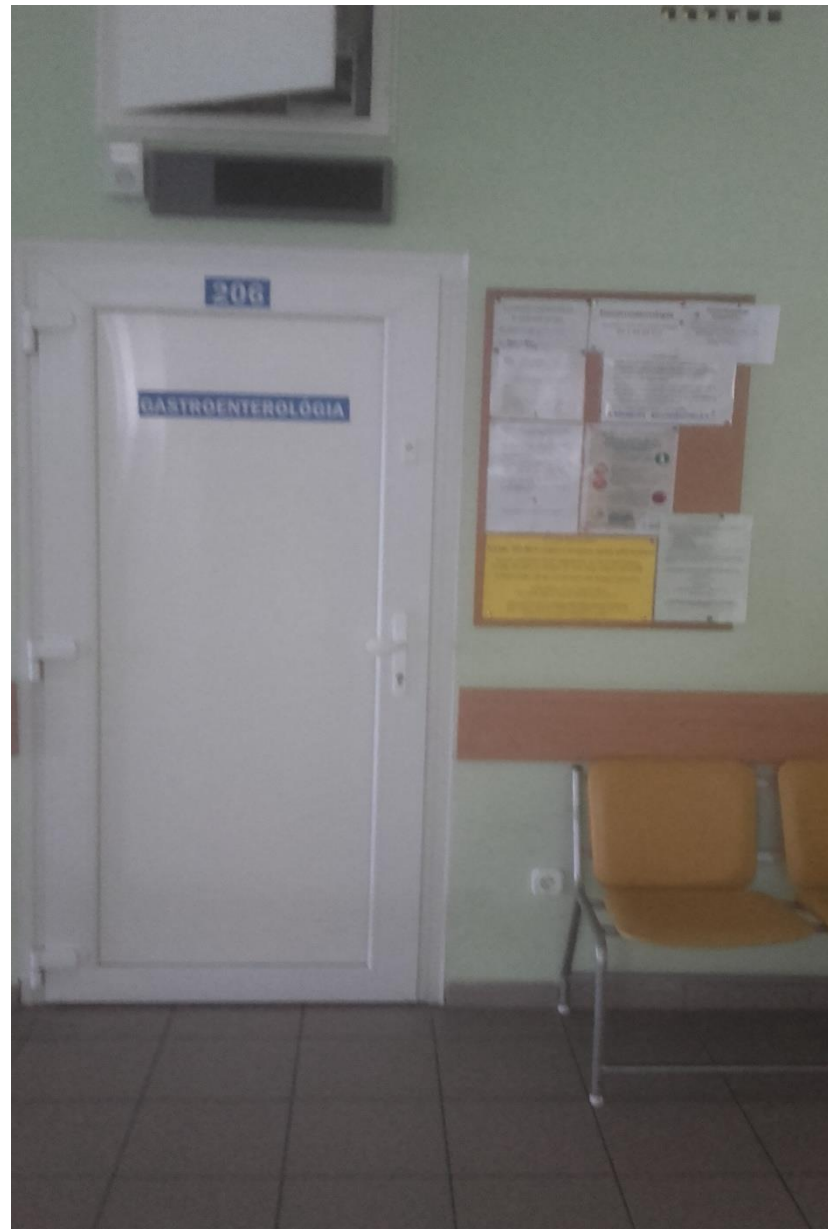


- ◉ megtorpantunk,

- ◉ újra kevesen lettünk,



© Can Stock Photo



GASTROENTEROLÓGIA

Rendelésünk orvosai:

Dr. Onodi Levente szakrendelő vezető főorvos
10-8-05-14 Szer: 8-20

Dr. **Papucs Béla** szakorvos
06-14-28 P: 1-44

Gastroenterológia

Rendelőnket közvetlen számon hívhatja
06 1 50 60 162

Tisztelt Betegeink!

A Magyar Királyság Országos Egészségbiztosítási Pénztárával
Államháztartás- és Közfelügyeleti Minisztérium
Dr. Károlyi Zoltán Anatómiai Műveltségügyi Osztály
Délkeletliget 1152. Ád. tér 11-12. +1061
Korlátozott
Tárolás: 174-1340733

Tisztelt betege

Tájékoztatjuk Önöket, hogy szakrendelőnkön az
előjegyzési és behívási időpontok **újraosztott jellegűek**,
azaz a technikai, szervezési okok miatt mindenkor
betartani nem áll módunkban.

A behívási sorrend a vizsgálat sürgőségétől, típusától, a
pillanatnyilag felhasználható eszközöktől függően a
vizsgálatok folyamatosságának fenntartása érdekében az
előjegyzés szerinti sorrendtől eltérhet.

Szíves megértésüket ezúton is köszönjük.

A RENDELÉS BEUTALDÍKÖTELES!

FELHÍVJUK TISZTELT BETEGEINK FIGYELMÉT

- A vizsgálatok minden esetben csak előjegyzés
időpontjában vehetők igénybe.
- A vizsgálat előzetes felkészítés nélkül
AMBULANS LAPJUKAT.
- A szakorvos ELŐJEGYZÉSI IDŐPONTOK csak
ELŐJEGYZÉSSEL JELEZVE, az Országos és
személyes előjegyzés időpontjában érkezők, a
személyes előjegyzés időpontjában érkezők, a
személyes előjegyzés időpontjában érkezők.
- A szakorvosok munkájának megkönnyítése érdekében
KÉRJÜK, hogy a vizsgálatok előtt
KÉRJÜNK, hogy a vizsgálatok előtt
KÉRJÜNK, hogy a vizsgálatok előtt

Megértésüket és támogatásukat köszönjük!

HOGYAN KÉSZÜLJÖN FEL A SZAKRENDELÉSEN VALÓ MEGJELENÉSRE?

- 1. **Előjegyzés**
- 2. **Behívás**
- 3. **Előjegyzés**
- 4. **Behívás**

Köszönjük megértésüket és támogatásukat!

Tisztelt Páciensünk!

Kérjük, **MINDEN** esetben a recepción kérjen behívószámot!

Amint a rendelés felett megjelenik, az Ön behívószáma,
kérjük, ferdődjön az ajtóhoz és várja meg, míg azt kinyitják.

A behívószám **NEM** a rendelésre való bejutás sorszáma.

SÜRGŐSSÉGI és ELŐJEGYZÉSI
betegek minden esetben elsőbbséget élveznek.

Előjegyzett betegek előjegyzési időpontja azt biztosítja,
hogy abban a rendelési időben garantáltan el lesznek látva,
helyeszerre a rendelés működési rendjébe.

ELŐJEGYZÉS ÉS BEHÍVÁS

- 1. Előjegyzés
- 2. Behívás
- 3. Előjegyzés
- 4. Behívás

Az előjegyzés az Ön személyes felkészítését követően történik.

Dr. Károlyi Zoltán

06 1 50 60 162

10-8-05-14 Szer: 8-20

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

06-14-28 P: 1-44

KERÜLETI ÚJSÁG





 [Telefonos előjegyzés](#)

Keresés...



JÁRÓBETEG SZAKELLÁTÁS

GONDOZÁS

HÁZIORVOSI ELLÁTÁS

FOGÁSZATI ELLÁTÁS

VÉDŐNŐI ELLÁTÁS

ÜGYELETI ELLÁTÁS

FOGLALKOZÁS EGÉSZSÉGÜGY

SPORTORVOSI ELLÁTÁS

SZAKELLÁTÁSI TERÜLETI ELLÁTÁSI
KÖTELEZETTSÉGEK - XV. KERÜLET

BELLA - Betegellátók Akkreditációja a biztonságos betegellátásért

Intézményünk a biztonságos betegellátást kiemelt célként kezeli, ezért belépett a BELLA egészségügyi akkreditációs programba.

Az egészségügyi akkreditációs program fantázia neve a BELLA. Ez a „BetegELLátók Akkreditációja a biztonságos betegellátásért” szlogenből ered. Az alapelvekkel összhangban kifejezi, hogy a programba belépő szolgáltatók nagyobb biztonságot képesek nyújtani a betegeknek és az ellátóknak egyaránt.

A BELLA (Betegellátók Akkreditációja a biztonságos betegellátásért) egy olyan akkreditációs rendszer, amelyet gyakorló egészségügyi szakemberek fejlesztettek ki azért, hogy az egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézményekben (kórházak, járóbeteg szakrendelők és gyógyszertárak) a betegek ellátása biztonságosabb és eredményesebb legyen.



BELLA

BETEGELLÁTÓK AKKREDITÁCIÓJA -
A BIZTONSÁGOS BETEGELLÁTÁSÉRT



BELLA

BETEGELLÁTÓK AKKREDITÁCIÓJA -
A BIZTONSÁGOS BETEGELLÁTÁSÉRT

A BELLA logója arra utal, hogy a megfogalmazott célok csak az érintettek együttműködésével, kölcsönös támogatással és kommunikációval valósulhatnak meg, függetlenül a dolgozók munkakörétől, végzettségétől és az intézményben betöltött szerepüktől. Az ellátók, az ellátásban részesülő betegek, illetve a hozzátartozóik közötti együttműködés a biztonságos betegellátás kiemelten fontos feltételei.

Az alábbi linkeken megtekinthető, letölthető a programban készült néhány kiadvány. A programmal kapcsolatban bővebb tájékoztatás a bella-akkreditacio.hu oldalon érhető el.

Hogyan készüljön fel a szakrendelésen való megjelenésre?

Műtétre készül?

Együtt a biztonságosabb ellátásért

XV. KER. RÁKOS ÚT



1152 Budapest, Rákos út 77/a.



Hétfő-Péntek: 8⁰⁰-20⁰⁰



+36-1-506-0100

XV. KER. ŐRJÁRAT UTCA



1158 Budapest, Őrjárat u. 1-5



Hétfő-Péntek: 8⁰⁰-20⁰⁰



+36-1-506-0226

ÜGYELETEK

Felnőtt:



1152 Budapest, Rákos út 58



0-24

MIT SZERETNÉNK?

- ◉ jogalkotói döntést, jogszabályi befogadást
- ◉ előnyt, pozitív elbírálást
 - OEP finanszírozásban
 - felelősségbiztosítás árkalkulációban
 - Uniós vagy egyéb projekteknél

◉ AKKREDITÁCIÓT



AZ AKADÁLYOK NEM TÖRHETNEK MEG, MINDEN ÚJABB
AKADÁLY AZ ELSZÁNTSÁGOMAT FOKOZZA.
LEONARDO DA VINCI

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET