

# Tapasztalatok járóbeteg ellátásban

Varga Tünde Emese  
XVI. Ker. KESZ/Int.vez. főnövér  
MBM hallgató

2018.02.15.

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# Témák

1. Kiindulási helyzet
2. Tervezés
3. Alapelvek, elvárások
4. Munkacsoport létrehozása
5. Kockázatok feltárása
6. Klinikai kockázatok beazonosítása
7. Kockázati értékelés
8. Kockázati regiszter kialakítása
9. Eredmények bemutatása

# Kiindulási helyzet\_1.

- XVI. Ker. KESZ
- Integrált minőségirányítási rendszer
  - BELLA standardok bevezetése – pilot intézmény
- Kockázatkezelés
  
- Betegbiztonsági kultúra



## Kiindulási helyzet\_2.

- Járóbeteg ellátás jellegzetességei – kockázat!
  - Orvos-beteg találkozások magas száma,
  - Egy betegre jutó ellátási idő,
  - Terápiás kezelések otthoni alkalmazása – betegoktatás jelentősége, stb.
  - Önálló felkészülés a beavatkozásokra



- Projektmenedzsment feladatok
  - Alapelvek, elvárások meghatározása – vezetés
  - Munkacsoport létrehozása
  - Alkalmazott módszer kialakítása
  - Eredmények értékelése, visszajelzése a vezetés felé
- Felelősök, határidők
- Fenntartási folyamat kialakítása

- kockázatkezelés:

- **intézeti szintű**

- **szisztematikus** - programszerű, évente ismétlődő kockázatkezelés,

- **integrált** - rendszerszemlélet,

- kockázatok feltárása és értékelése szakmacsoportokban valósuljon meg



# Munkacsoport létrehozása

- Kik vegyenek részt a feladatban?
- Tagokkal szembeni elvárások meghatározása:
  - állandó tagok (team vezető, intézeti koordinátor/minőségirányítási vezető, külső szakember, stb.)
  - szakmák képviselői (vezetőasszisztensek és rendelésvezető főorvosok)



# Kockázatok feltárása

- Hogyan kezdünk hozzá?
  - Folyamatokban rejlő kockázatok feltárása
- Főfolyamat + alfolyamatok





# Klinikai kockázatok beazonosítása

- Betegellátási folyamatokra jellemző kockázati tényezők keresése (veszélyek)
  - Kockázati csoport (pl. tevékenységi-, külső-, stb.)
    - kockázati tényezők (pl. folyamat tervezés, működési gyakorlat, szakmai anyag, eszközök, műszerek, stb.)
- brainstorming



# Kockázati értékelés

Kockázati érték meghatározása – konszenzusos döntés!

5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

(skála 1-5: bekövetkezési valószínűség és kár mértéke, értékek nevesítése)

## Folyamatok értékelése



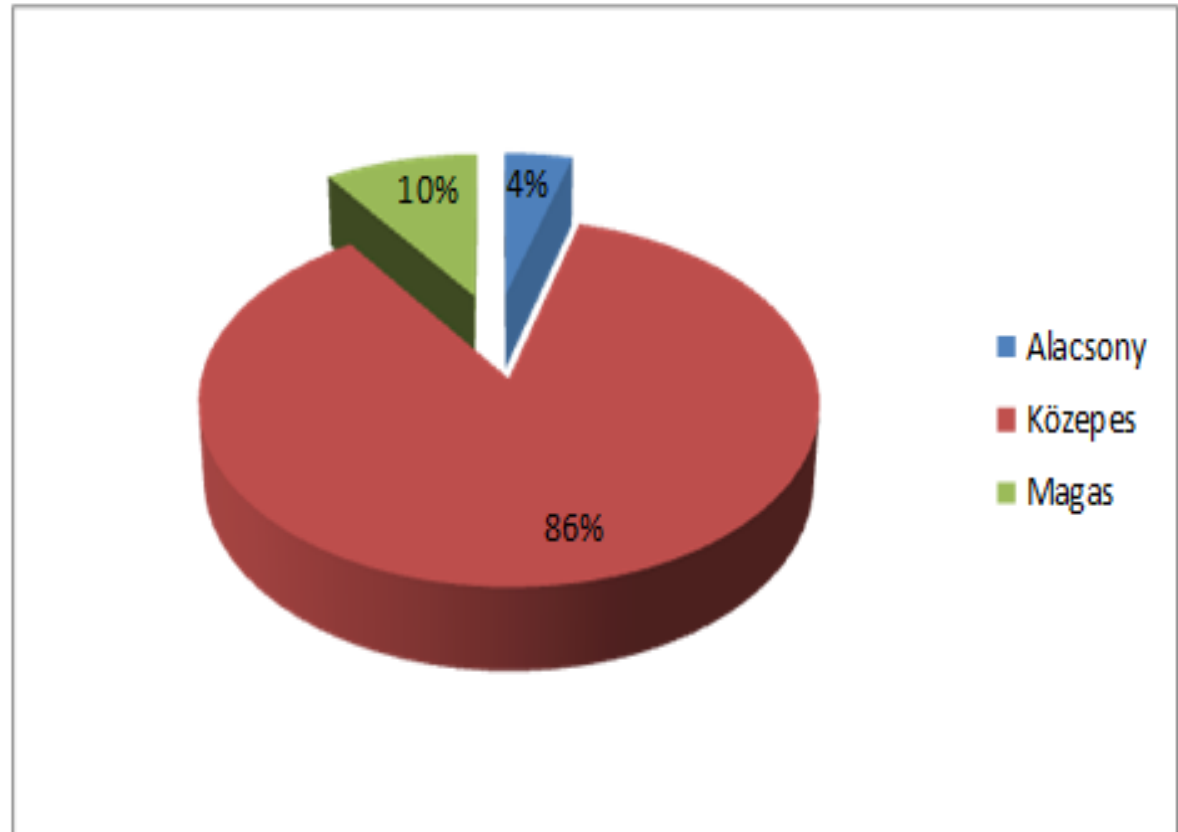
(KI = Kockázati Index)

# Kockázati regiszter bevezetése

- Kockázati regiszter:
  - Feltárt kockázatok intézeti szintű nyilvántartása
  - Formai- és tartalmi követelmények
- Mely kockázatok kerülnek be?
- Kockázatok kiválasztása (kockázati tűréshatár)
- Fenntartási folyamat

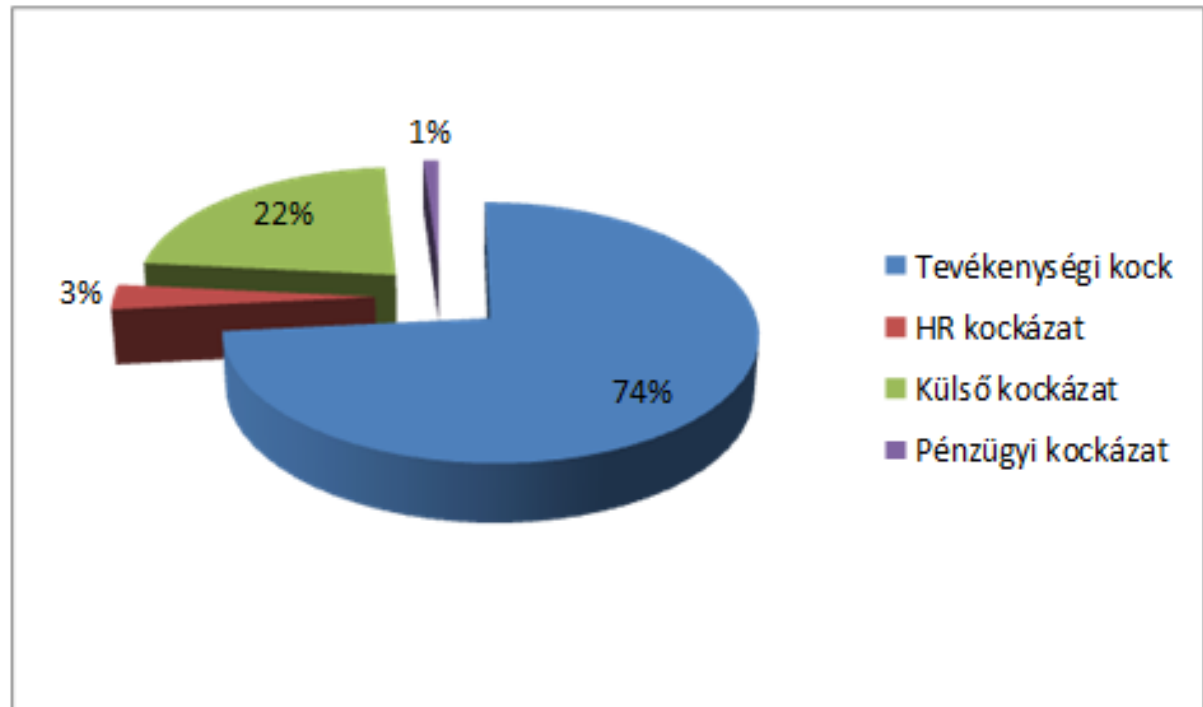
# Eredmények bemutatása\_1.

Feltárt kockázatok  
besorolása  
kockázati érték  
alapján

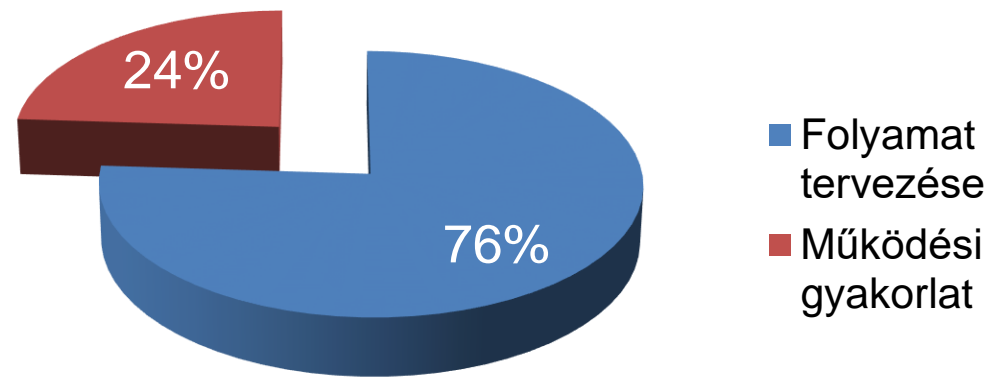


## Eredmények bemutatása\_2.

Feltárt kockázatok  
kategóriák alapján



## Tevékenységi kockázat



# Kockázatokra adott válaszstratégia

- Válaszstratégia:
  - kockázat elkerülése? kockázat elfogadása?  
csökkentése? áthárítás?
- Fejlesztési tervek kialakítása – OP terv!
- Példa kockázat:
- Kontaktkutatás folyamata nincs kellően szabályozva.

[Kontakt kutatás folyamat szabályozása](#)

# Kockázatmenedzsment gyengései

- Kockázatok alul-, ill. túlbecslése
  - Kockázata: adott kockázat kimarad a regiszterből, vagy ellenkezőleg, fölöslegesen kerül be (hatékonyság!)
- Időigényes folyamat, mely precíz tervezést igényel.
- Kevés tapasztalat az egészségügy területén.
- Humánerőforrás igény – munkatársak bevonása.



- Szervezeti kultúra:
  - menedzsment részvétele, megbízottsági szemlélet, hibák nyílt kommunikációja, büntetésmentes politika, hibák felvállalása, belső jelentés + NEVES, oki kutatás, tanulás
- Gyakorlati tapasztalat.
- Hatékony oktatási program.
- Hozzáférhető jó gyakorlatok.

# Összefoglaló

- 2014-től működő kockázatmenedzsment célja: a dolgozói- és betegbiztonság fejlesztése a kockázatok csökkentésén keresztül, szervezeti kultúra változás elérése – betegbiztonsági kultúra erősítése a munkatársak részvételével. Proaktív szemlélet formálás!
- Új vezetői eszköz a menedzsment kezében.
- Évente, workshopokban ismétlődő feladatok: kockázatfeltárás, értékelés, fejlesztési tervek meghatározása.
- Folyamatos tanulást jelent, így a kockázatkezelés módszere évről-évre fejlődik!
- Csapatmunka összes előnyével!

1. „Integrált Kockázatkezelési Szabályzat”  
– XVI. Ker. KESZ belső szabályzata

**Köszönöm a figyelmet!**

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

1. Kockázatkezelés az egészségügyben
2. Módszertan egyszerűen
3. Tapasztalatok járóbeteg ellátásban
4. **Tapasztalatok diagnosztikai ellátásban**
5. Tapasztalatok: bevonhatóság / együttműködés
6. Tapasztalatok fekvőbeteg ellátásban

**Kérdések / válaszok**