



*Oktatás, kutatás,  
gyógyítás: 250 éve az  
egészség szolgálatában*

# EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓK ÉRZÉKENYÍTÉSE A MINŐSÉGÜGYRE, BETEGBIZTONSÁGON KERESZTÜL

**Horváth Anikó**  
**Semmelweis Egyetem**



*Oktatás, kutatás,  
gyógyítás: 250 éve az  
egészség szolgálatában*

# TARTALOM

Előzmények

Fogalmak

Minőségügy és Betegbiztonság összefüggései

Auditeredmény

Összefoglalás

Semmelweis Egyetem

<http://semmelweis.hu>

# ELŐZMÉNY

Egészségügyi dolgozók kapcsolata a minőségüggyel...



# FOGALMAK

## Minőség

MSZ EN ISO 9000:2015

Annak mértéke, hogy egy objektum\* saját jellemzőinek egy csoportja mennyire teljesíti a követelményeket.



# FOGALMAK

## Minőségirányítási rendszer

Termék

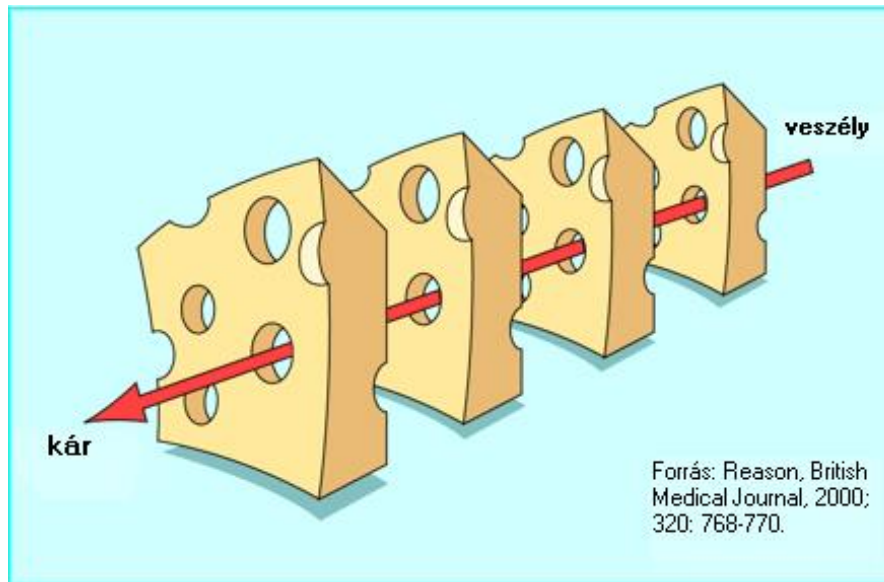
Szolgáltatás

**FOLYAMAT**

```
graph TD; Termék --> Folyamat[FOLYAMAT]; Szolgáltatás --> Folyamat;
```



# MINŐSÉGÜGY ÉS BETEGBIZTONSÁG ÖSSZEFÜGGÉSEI



**FOLYAMAT**

# PÉLDA

„Majdnem hibák”

**Hozzájáruló tényezők** (ha fenállnak, nagyobb a megbiztonsági probléma kialakulásának esélye)

- zsúfoltság
- késések
- jelentős munkateher
- feszültséggel teli környezet, lelkiállapot
- magas kockázatú betegcsoport
- nem megfelelő tudás, képesség vagy tapasztalat
- nem elegendő felügyelet, vagy félreérthető utasítás
- változás
- stb.



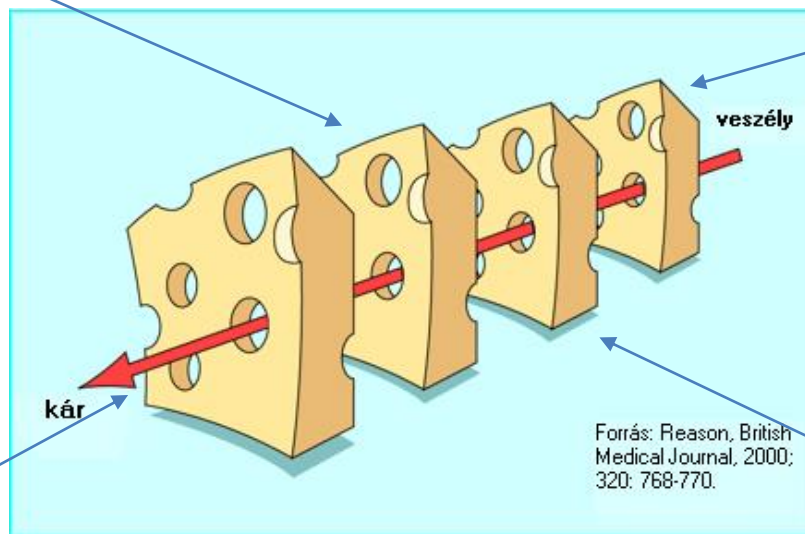
Májkrém esete

# PÉLDA

Példák - májkrém esete - hibák a rendszerben

Kommunikációs hiba (nincs átadás)

Oktatás hiánya (új dolgozó, helyettesítés)



Magas kockázatú beteg ellátása

Nem a folyamat szabályozott, hanem munkaköri feladatok vannak



# AUDITEREDMÉNY

A dolgozók oktatása betegbiztonság témakörben a külső auditon jó gyakorlatnak lett megállapítva.



# ÖSSZEFOGLALÁS

Egészségügyi dolgozók érzékenyítése minőségügyi fogalmak helyett betegbiztonsággal.

Nyílt kommunikáció.

Aha élmény (majdnem hibák).



**Köszönöm a figyelmet!**

