

## Informatika

### COVID-19 menedzsment ajánlás a telemedicina használatáról

A COVID-19 járvány kapcsán jelentős fókuszot kapott a telemedicinális újítások általános használata. A kormányzat felismerte, hogy sok esetben túlságosan nagy rizikóval járna a betegek intézményi ellátása. A kórházi megjelenés olyan páciensek esetén kifejezetten veszélyes és indokolatlan, akik krónikus állapotuk miatt a veszélyeztetett csoportba tartoznak, és ezen állapotuk miatt ismertek már az őket kezelő személyzet számára.

Egy 2020. áprilisi kormányrendelet értelmében több szakterület is zöld utat kapott telemedicinális platformok használatára. Minden intézményvezetőnek kötelessége a biztonságos betegellátás biztosítása, és jelen helyzetben több szakterületen ez az online gyógyítás keretein belül a legkézenfekvőbb. Ezért fontos az intézmények jelenkori életében a távollátási platformok kiépítése. A jól működő rendszer kialakításához elengedhetetlen a menedzsment elhivatottsága, valamint a platform felállításán túl a megfelelő kapcsolatok kiépítése, a szükséges ismeretek átadása, illetve az ellátás feltételeit biztosító munkakörnyezet kialakítása is.

#### Ajánlások:

- *Biztosíts megfelelő telemedicinális platformot az erre igényt tartó szakterületek számára! Az új platform feleljen meg az adatvédelmi és betegbiztonsági szempontoknak is!*

A távollátási platformok bevezetése előtt fel kell mérni, mely szakterületeken valósíthatók meg a telemedicinális lehetőségek és az újításra igényt tartó egységeknek mik a használattal kapcsolatos preferenciái. Törekedni kell arra, hogy a lehető legtöbb igényt kielégíteni tudó szoftver kerüljön beszerzésre. Általánosságban is elmondható, hogy a telemedicina térnyerésével sokan féltik a betegek adatait az online információáramlás, és –tárolás veszélyeitől. Mind az ellátók, mind a páciensek oldaláról fontos az innovációkkal szembeni bizalom, melynek elnyeréséhez egy jól működő, biztonságos rendszer beszerzése és üzemeltetése vezethet. Célunk legyen, hogy az ellátásban mindenki a lehető legnagyobb biztonságban érezze magát.

- *Motiváld dolgozóidat az újonnan bevezetett rendszerek használatára!*

Az informatikai újításoknak minősülő egészségügyi eszközök általános bevezetésének és használatának legnagyobb gátja, hogy a személyzet nem feltétlenül nyitott azokra az újításokra, melyek rövidtávon megterhelők lehetnek számukra. Ezért vezetői felelősség nyomatékosítani a dolgozóknak a rendszer alkalmazásának hasznosságát, és különböző motiváló eszközök segítségével gyorsítani az átállást.



- *Szervezz a dolgozók számára kötelező, az újonnan felállított rendszerrel kapcsolatos oktatásokat!*

A magyarországi egészségügyi társadalom informatikai felkészültsége nem teszi lehetővé az online innovációk széleskörű használatát. A különböző szakterületek továbbképzéseiben sem jelennek meg az informatikai újításokkal kapcsolatos kurzusok, ezért helyben, intézményen belül kell professzionális, az alapoktól induló széleskörű oktatásokat szervezni. Ez elsősorban sok befektetendő energiát jelent, de minden rendszer csak akkor tud megfelelően működni, ha a felhasználók ismerik annak szakszerű használatát.

- *Folyamatosan képezd dolgozóidat és az informatikai szakembereidet információbiztonsági szempontból!*

Az új ellátási forma nemcsak lehetőségeket, komoly veszélyeket is rejt magában. Ezért fontos, hogy a résztvevő munkatársak rendelkezzenek alapvető kiberbiztonsági ismeretekkel. Kérjük szakértő közreműködőt, aki meghatározza azokat az alapvető ismereteket és készségeket, amelyek a használatot biztonságossá teszik (pl. jelszavak használata, személyek azonosítási módja, stb.). A legfontosabb dolgokat foglaljuk szabályzatba, mint pl. saját eszköz használata, a telemedicina eszközön social media korlátozása, biztonságos email használat, stb. Az orvosi konzultáció ezen típusa esetén különösen érdemes érzékenyíteni az abban résztvevőket arra, hogy egyre gyakoribbak a kibertérben a rossz szándékú elkövetők, akik a felhasználók hiszékenységét próbálják kihasználni. Az orvos-beteg kommunikációban használt platformok, illetve a nyílt internet igénybevétele során adat- és információbiztonsági szempontból a korábbiakhoz képest jóval nagyobb kockázatok jelennek meg, különösen a kommunikáció jellege, bizalmassága, az adatok sértetlenségének szükségessége miatt. Egy platform használatba vételekor szakember segítségével meg kell győződni arról, hogy az alkalmas az alapvető biztonsági feltételek teljesítésére. Amennyiben lehetőség van rá, olyat kell használni, amit az Állami Egészségügyi Ellátó Központ, vagy információbiztonsággal foglalkozó (állami vagy magán) szervezet véleményezett és annak használatát támogatja.

- *Győződj meg arról, hogy minden olyan szakterületen dolgozó munkatárs hozzáférése biztosított, aki részt vehet az adott távellátásban. Építsd ki a széleskörű hozzáférés rendszerét!*

Az orvosokon kívül rengetegen dolgoznak a kórházakban, akik fel tudják használni a telemedicinális eszközöket a munkájuk során. A jogosultságok kiosztásánál figyelni kell arra, hogy a dolgozók csak az általuk használandó eszközhöz kapjanak hozzáférést. Az újonnan felállított rendszerhez érdemes hozzáférést biztosítani a gyógytornászoknak, szülésznőknek, és az ápolással kapcsolatos többi szakma számára is. A távfelügyelethez, mint egészségügyi feladathoz, legtöbbször az ő ismereteik és kompetenciájuk elengedhetetlen. Az oktatásba be kell vonni őket is, külön figyelemmel arra, hogy sokan egyáltalán nem használták még hasonló online rendszereket.



- *Biztosíts elegendő időt, és megfelelő környezetet dolgozóid számára a távellátással kapcsolatos teendőik végzéséhez!*

A kórházi napirend megtervezésekor figyelembe kell venni, hogy a telemedicinális eszközök használói akkor is felelősségteljes munkát végeznek, amikor éppen az online betegellátással foglalkoznak. Biztosítani kell számukra időt, és megfelelő, nyugodt környezetet ahhoz, hogy az ellátást professzionális módon tudják végezni. Amennyiben a kórházi milió nem alkalmas egyes távellátási lehetőségek maximális kihasználására, fontold meg dolgozóid számára a home office munkavégzés lehetőségét. A nyugodt környezet kialakításánál vedd figyelembe, hogy az online kommunikáció is a páciens magánügye, és a személyiségi jogainak védelmében fontos, hogy az ellátóval történő konzultációit ne hallja, ne lássa illetéktelen, harmadik szereplő. A rendszerbe vetett bizalom csak úgy épülhet ki, ha mindenki érzi, hogy a munkavégzés hangsúlyos online formában is.

- *Hívd fel dolgozóid figyelmét a fokozott empátikus hozzáállásra!*

A páciensek egy része komolyan tart az egészségügy digitalizációjától abból a szempontból, hogy elvesznek a személyes találkozások és az ezek során érzett empátia. Hívjuk fel a betegellátást végzők figyelmét arra, hogy az empátikus odafordulás jelen helyzetben még fontosabb, és a megfelelő kommunikáción akár egy-egy páciens sikeres ellátása is múlhat. Az eddig kiépített törekeny bizalmi ellátó-beteg viszonyt súlyosan károsíthatja a távellátás, de megfelelő kommunikációval, és jól felkészített munkatársakkal ez pozitív irányba is elmozdulhat.

- *Biztosítsd a telemedicinális platformok használatában keletkező információk megfelelő tárolását!*

Betegbiztonsági és adathasználati szempontból létfontosságú, hogy megfelelően legyenek kezelve a keletkezett anyagok, információk. Biztosítani kell az adattárolás professzionális módját, továbbá azt is, hogy az általános ellátáshoz használt számítógépes rendszerekbe is bekerüljenek az itt keletkezett dokumentumok, illetve azt, hogy az esetleges visszaélések elkerülése érdekében megfelelően legyenek dokumentálva ezek a konzultációk. A páciens minden esetben tájékoztatni kell arról, ha a konzultációról képi- vagy hangfelvétel készül, valamint arról is, ha a konzultáción adminisztratív munkatárs is részt vesz.

- *Ismerd meg a telemedicinális platformok használatával történő munkavégzés hátterét munkajogi és finanszírozási szempontból is!*

Munkajogi szempontból is érdemes átgondolni az újítások hátterét. Az intézménnyel kapcsolatban álló cégek, illetve munkavállalók szerződésében legyen rögzítve a távmunka, vagy a home office lehetősége. A telemedicinális platformok használatához sok esetben a kórházi körülmények nem szükségesek, sőt a nyugodt otthoni környezet akár pozitív hatású is lehet. Bevezetésénél át kell gondolni azt a tényezőt is, hogy a külső szereplővel történő kommunikáció folyamán a személyiségi jogok biztosítása rendkívül fontos, az elhangzó vagy képi formában megjelenő információk csak a résztvevő két félre tartoznak.



Nem elhanyagolható aspektusa a platformok bevezetésének a finanszírozási oldal sem. A kórházaknak utólag el kell tudni számolni a távellátásban végzett tevékenységeit is a költségek és bevételek számításakor, ezért a bevezetés előtt meg kell ismerni a vonatkozó jogszabályokat, illetve a legfrissebb finanszírozáshoz köthető szabályozásokat is. Fontos, hogy a távellátás közben keletkező információk kezelése és tárolása szabályszerűen történjen, így az utólagos elszámolás zökkenőmentesen tud lezajlani.

- *Fűzd szorosabbra az ellátási területen dolgozó szakemberekkel kiépített kapcsolatokat!*

A távellátásnak nem elhanyagolható következménye az, hogy az intézményeknek sok esetben támaszkodnia kell az ellátási területen dolgozó körzeti orvosokra, védőnőkre, és egyéb egészségügy szakdolgozókra. Emiatt is fontos kialakítani velük egy folyamatos információátadáson alapuló, jól működő rendszert, mely biztonságot nyújt mind a területen, mind az intézményekben dolgozóknak. Egy jól működő kiépített rendszer meggyorsíthatja például a távellátás során esetlegesen fellépő komplikáció kezelését, valamint nagy segítség lehet a jövőben is a mindennapos, nem járványhoz köthető ellátás folyamán.

- *Biztosítsd a távellátásba bevont betegek esetleges kórházi kezelésének lehetőségét!*

A távfelügyeletbe vont páciensek esetleges kórházi ellátása továbbra is az adott intézmény feladata. Ezért kiemelten fontos, hogy az osztályok fel legyenek készülve az otthonukban kezelt és követett betegek fogadására. Bár a távellátás kapacitásnövelés esélyével kecsegtet, a kórházi ellátás lehetőségét biztosítani kell. Járványügyi helyzetben is lennie kell olyan szabad, vírusmentes intézményi kapacitásnak, mely képes a betegek esetleges fogadására. Gondolni kell arra, hogy a telemedicinális platformok használata közben is előfordulhat olyan eset, mikor rendkívüli intézkedésként sürgős ellátásra szorul a beteg. A kórházi elhelyezést, illetve az intézménybe szállítást ezekben az esetekben is garantálni kell.

- *Intézményi vezetőként hívd fel a betegek figyelmét a távellátás lehetőségére, bátorítsd őket használatára, kommunikációddal oszlasd el kétségeiket!*

A legtöbb páciens nincs tisztában a lehetőségeivel, és betegségével kapcsolatosan komolyan tart mindennemű, az ellátással kapcsolatos újítástól. Az emberek széleskörű, őszinte tájékoztatása elengedhetetlen a rendszer gördülékeny működéséhez. A tájékoztatásnak legyen része a betegek megnyugtatása, hiszen a legtöbben tartanak attól, hogy az online rendszerek használatával adataik illetéktelen kezekbe kerülhetnek. Az egyik legfontosabb faktor a rendszer bevezetésénél a páciensek teljes bizalmának elnyerése, ellátásuk csak ennek birtokában végezhető megfelelő minőségben.



Felhasznált források:

157/2020. (IV. 29.) Korm. rendelet

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2000157.kor>

A koronavírus ráébresztette a kormányt, hogy fontos a telemedicina?

Menedzsment fórum.

<https://mfor.hu/cikkek/befektetes/telemedicina-nem-csak-veszelyhelyzetben-kene-alkalmazni.html>

Szintet ugrik a magyar egészségügy? A kormány kihirdette a magyar telemedicina rendeletet  
Portfolio.

<https://www.portfolio.hu/gazdasag/20200430/szintet-ugrik-a-magyar-egeszsegugy-a-kormany-kihirdette-a-magyar-telemedicina-rendeletet-429152>

Hol áll a világ és benne Magyarország? A telemedicina jelene és jövője

Medicalonline.

[http://medicalonline.hu/informatika/cikk/a\\_telemedicina\\_jelene\\_es\\_jovoje](http://medicalonline.hu/informatika/cikk/a_telemedicina_jelene_es_jovoje)

Távdoki rendel

Kaskovits Melinda.

<https://arsboni.hu/tavdoki-rendel/>



## Ellenőrzőlista

### A COVID-19 járvánnyal összefüggő, telemedicinával kapcsolatos menedzsmenti intézkedésekhez

Az intézményen belüli, telemedicinális platformokkal kapcsolatos igények felmérése megtörtént.	<input type="checkbox"/>
Az igényeknek, valamint a megbízottsági és adatvédelmi szabályoknak megfelelő platform az intézmény részéről beszerzésre került.	<input type="checkbox"/>
A vezetés az új rendszer használatára motiválta az intézmény dolgozóit, kommunikációs, és egyéb eszközök segítségével.	<input type="checkbox"/>
Az új platform megismeréséhez átfogó oktatásban részesült az intézmény minden távollátással kapcsolatba kerülő dolgozója.	<input type="checkbox"/>
Megtörtént a dolgozók tájékoztatása és oktatása a kiberbiztonsággal kapcsolatos tudnivalókról.	<input type="checkbox"/>
Az új, telemedicinális platform kiberbiztonsági ellenőrzése megtörtént. - Kiberbiztonsági szempontok miatt az új platformmal kapcsolatos eszközhasználat szabályozása kialakításra került.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A telemedicinális platformhoz való jogosultságok meghatározásra kerültek, minden, vele kapcsolatba kerülő szakterület képviselője számára biztosított a hozzáférés. - A használattal kapcsolatos oktatás minden, a platformot használó szakterületen dolgozó munkatárs számára megtörtént.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A kórházi beosztást figyelembe véve elegendő idő biztosított a telemedicinával foglalkozó kollégák számára a távollátással kapcsolatos teendők elvégzésére.	<input type="checkbox"/>
A távollátáshoz szükséges nyugodt környezet az intézményi dolgozók számára biztosított. - Az ellátási környezet úgy lett kialakítva, hogy a beteggel történő verbális kommunikáció során a páciens személyiségi jogai nem sérülnek, illetéktelen, harmadik fél nem hallja a konzultációkat. - A lehető legnyugodtabb környezet biztosítása céljából a home office alapú munkavégzési rendszer bevezetésének lehetősége felmérésre került.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Felhívtuk a dolgozók figyelmét a betegek távollátással kapcsolatos félelmei elosztatásának érdekében a fokozott empatikus hozzáállásra.	<input type="checkbox"/>
A távollátás során keletkező információk tárolása a megbízottsági és az adatvédelmi szabályoknak megfelelő. - A telemedicinális ellátás során keletkező adatok kórházi rendszerbe történő integrálásának rendszere megoldott.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A telemedicinális platformok használatával kapcsolatos munkajogi kérdéseket tisztáztuk.	<input type="checkbox"/>
A szükséges adatok kezelése lehetővé teszi a könnyen kivitelezhető utólagos elszámolást.	<input type="checkbox"/>
Az ellátási területen dolgozó kollégákkal kiépült egy jól működő, gyors információáramlásra képes kapcsolatrendszer.	<input type="checkbox"/>



<p>Minden, a távollátásba bevont páciens esetleges kórházi elhelyezése megoldott.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A sürgős intézményi kezelést igénylő, távollátással követett betegek kórházba szállítására, valamint sürgős elhelyezésére a lehetőségek adottak.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
<p>A vezetés bátorítja a betegeket a telemedicinális platformok használatára, nagy hangsúlyt fektet az intézmény kommunikációja, és a páciensek tájékoztatása során a távollátással kapcsolatosan felmerülő félelmek elosztatására.</p>	<input type="checkbox"/>

