



Vezetői értékelési és elismerési rendszer

*A napi gyakorlattal kapcsolatos
elvárások*



Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő

2020.09.16.

dr. Ézsi Robin



TÉMAKÖRÖK



- ↪ Esetmenedzser
- ↪ Karszalagos azonosítás
- ↪ Vezetői helyszínbejárás
- ↪ Betegátadás



ESETMENEDZSER



Eredményesség jellemzője

- ↪ Menedzsment felméri, mely folyamatoknál, területeken van szükség esetmenedzserre
 - ↪ Belső indikátorképzés, betegpanaszok
 - ↪ Elkerülhető nemkívánatos események
- ↪ Együttműködés az orvosokkal, ápolókkal
- ↪ Betegigények felmérése, szervezési segítség, információ átadás
- ↪ **Jobb beteg élmény, jobb compliance**



ESETMENEDZSER



Egyéni betegút szervezéssel összefüggő feladatok

- ↪ Betegek tájékoztatása általános tudnivalókról
- ↪ Előírt ellátási események megszervezése, időszerű lebonyolításában való segítség
- ↪ Felszabaduló kapacitás esetén az előreléptetés szervezése
- ↪ Ellátási események megvalósulásának ellenőrzése
- ↪ Beteg útjának koordinálása, kapcsolat a vizsgáló/kezelő egységekkel
- ↪ Felmerülő problémák összegyűjtése, rendszerezése, bemutatása felsővezetés felé



1. indikátor

- ↪ Van a meghatározott követelményeknek megfelelő, betöltött esetmenedzser munkakör
 - ↪ Legalább 3 hónapja betöltött állás
 - ↪ Fókuszálhat bármely szakmára, területre
- Igazolás:
 - ↪ Munkakört betöltő neve, elérhetősége
 - ↪ Aláírt munkaköri leírás és jogviszony igazolás



2. indikátor

- ↪ Az esetmenedzser(ek) elérhetősége a betegek számára könnyen hozzáférhető módon nyilvános
 - ↪ Főoldalon vagy onnét egy kattintással megtalálható
 - ↪ Hol vehető igénybe, mi a feladata
- ↪ Igazolás: link megadása



3. indikátor

- ↪ A felsővezetői üléseken beszámolnak az esetmenedzser(ek) tevékenységéről
 - ↳ Legalább félévente 1 alkalommal megjelenik a felsővezetői ülések emlékeztetőiben
- ↪ Igazolás: beszkenelt jelenléti ív



KARSZALAGOS AZONOSÍTÁS



Fontossága

- ↳ 60/2003 ESzCsM minimum rendelet 2005.01.01-től írja elő a betegazonosító rendszer működtetését
- ↳ USA: National Patient Safety Goals 1. célja
 - ↳ a betegazonosítás pontosságának fejlesztése
 - ↳ transfúziós hibák csökkentése (nem megfelelő beteg kapja)
- ↳ ECRI Patient Safety Organization (2013-2015 felmérés)
 - ↳ 181 szervezet, 7.613 jelentett betegtévesztés
 - ↳ 9% halállal/károsodással végződött



KARSZALAGOS AZONOSÍTÁS



Eredményesség jellemzője

- ↪ Megfelelő azonosítás
 - ↳ Minden beteg, minden ellátási eseménynél azonosítva
- ↪ Megfelelő ellátási eseményt kapja a beteg
- ↪ Megkapja a beteg az előírt ellátási eseményt
 - ↳ Terápia
 - ↳ Diagnosztika
 - ↳ Laboreredmények visszajelzése
 - ↳ Gyógyszer
 - ↳ Ápolás, stb.



KARSZALAGOS AZONOSÍTÁS



1. indikátor

- ↪ A betegazonosításra vonatkozó belső szabályozás tartalmazza a kötelező karszalagos azonosítást
 - ↳ Minden betegre kötelezően alkalmazandó (kivéve, ha elutasítja)
- ↪ Igazolás:
 - ↳ Beszkennelt belső szabályozás
 - ↳ Felhasznált karszalag/beteg arány



VEZETŐI HELYSZÍNBEJÁRÁS



Eredményesség jellemzője

- ↪ Nem értékelés, nem ellenőrzés
- ↪ Dolgozókkal való közvetlen kommunikáció, a dolgozók tapasztalata, véleménye
- ↪ Betegbiztonság felé történő elkötelezettség jelzése
- ↪ A team vezetője a főigazgató vagy helyettese
- ↪ Rendszeresség, megtervezett program, kérdőívek
- ↪ Teendőkben való megállapodás osztályok bevonásával
- ↪ Döntési terv készítés, határidők, felelősök
- ↪ Visszajelzés, nyomon követés, adatbázis



VEZETŐI HELYSZÍNBEJÁRÁS



TÁMOGASS! NE
BÜNTESS!

Légy elkötelezett,
következetes!

Ismerd föl! Vezess be
evidenciákat!

Ismerd el a bajnokaid!



VEZETŐI HELYSZÍNBEJÁRÁS



Téma felvetések

- ↪ Jógyakorlatok azonosítása. Mire büszke/mi zavarja.
- ↪ Kommunikáció.
 - ↳ Milyen a dolgozók közt, ellátás minőségére/betegbiztonságra hogyan hat szerinte?
 - ↳ Műszakváltáskor milyen a betegátadás a szereplők közt?
- ↪ Csapatmunka, morál, kapcsolat más osztályokkal?
- ↪ Kórházi ellátással összefüggő fertőzések megelőzése, kontrolja.
 - ↳ Mikor volt kézhigiéniai képzés? Tudja miért kell odafigyelni rá?
 - ↳ Hogy monitorozzák az antibiotikum felhasználást?
 - ↳ Takarítással meg van elégedve? Min változtatna?



VEZETŐI HELYSZÍNBEJÁRÁS



Téma felvetések

- ↪ Előforduló nemkívánatos események?
 - ↳ Mi történt legutóbb? Hogy tudnánk segíteni ezen?
 - ↳ Jelenti, ha hibázik? Fél a következményektől?
 - ↳ Tudja miért kell jelenteni?
 - ↳ Tudja mi történik a jelentett információval?
- ↪ Környezet: van veszély, ami a betegbiztonságot rontja, balesetet okozhat (lépcső, törött tárgy, stb)?
- ↪ Felszerelés. Hozzáfér a szükséges eszközökhöz?
- ↪ Folyamatok:
 - ↳ Biztonságos a betegellátás?
 - ↳ Ha nem, milyen problémákat észlel és milyen javaslatai vannak?



VEZETŐI HELYSZÍNBEJÁRÁS



1. indikátor

- ↪ Van rendszeres és szisztematikus vezetői helyszínbejárás
 - ↳ A bejárás vezetője a menedzsment tagja
 - ↳ Évente legalább egyszer minden, az elismerési rendszerben részt vevő egység bejárásra kerül
- ↪ Igazolás: beszkenelt jelenléti ív



BETEGÁTADÁS



Fontossága alapvető

- ↪ Biztosítani, hogy átadásakor a megfelelő információ a megfelelő embernek, a megfelelő időben és a megfelelő módon kerül továbbításra
- ↪ Információ, felelősség, számonkérhetőség
- ↪ Megfelelő handover szabályozás jelentős mértékben csökkenti a megelőzhető nemkívánatos eseményeket, növeli a betegre fordítható időtartamot
- ↪ Sablon: műszakok közötti átadás/ továbbutalás/elbocsátás



BETEGÁTADÁS



Eredményesség jellemzője

- ↳ Szabályozásra kerültek
 - ↳ Átadásban szereplő információk köre
 - ↳ Átadás rendje, ideje, részt vevők, kommunikáció módja
 - ↳ Átadásra szánt idő, visszakérdezési lehetőség
 - ↳ Átadással kapcsolatos feladatok, felelősségek, dokumentálás módja, dokumentumok kezelése
 - ↳ A használható rövidítések
 - ↳ Új belépők oktatása a helyes betegátadási gyakorlatra



BETEGÁTADÁS



Eredményesség jellemzője

- ↪ Továbbutalás/elbocsátás esetén
 - ↪ A beteg távozásának, szükség esetén szállításának megszervezésének rendje (beleértve a felügyeletet igénylő állapotokat)
 - ↪ A személyes tárgyak átadásának rendje
 - ↪ Az átadandó betegdokumentáció és annak kötelező tartalmi elemei (beleértve a **további ellátásra vonatkozó információkat is**)



BETEGÁTADÁS



További ellátásra vonatkozó információk

- ↪ Kórház – alapellátás kapcsolatában megfelelő
 - ↳ Visszavétel gyakorisága csökken
 - ↳ Betegbiztonság javul
- ↪ Külföldi tanulmány
 - ↳ Nagy arányban téves adatok, hiányzó információk a zárójelentésben
 - ↳ A kórházi vizsgálatok 7%-a az elbocsátás napján, 47%-a nem kerül validálásra
 - ↳ Az utánkövetésre javasolt vizsgálatok 1/3-a nem kerül elvégzésre (kb. a betegek 1/4-e)



BETEGÁTADÁS



1. indikátor

- ↪ Van érvényes, a meghatározott követelményeknek megfelelő handover eljárásrend
 - ↳ Valamelyik terület (műtétes/nem műtétes/sürgősségi/intenzív/egyéb) minden egységére van érvényes eljárásrend a műszakok közötti átadásra és/vagy továbbutalásra/elbocsátásra
 - ↳ Orvosok, ápolók között is
- ↪ Igazolás: kitöltött handover sablon az eljárásrend alapján



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET