

Ambuláns lap ellenőrzési szabályzat létrehozása

Semmelweis Egyetem

Egészségügyi Menedzserképző központ

Minőségügyi és Betegbiztonsági Menedzser
szakirányú továbbképzés

Kovács Edina

Szakdolgozati projekt 2023



SMART CÉL

- ✓ A Szent Kristóf Szakrendelőben 2023. november végéig, a szakértői csapattal létrehozott ambuláns lap ellenőrzési útmutató és ellenőrzési csekklista alapján, a belső auditorok által legalább 300 adatlapon elvégzett baseline ellenőrzések eredményeit figyelembe véve, intézeti szabályzat létrehozása az ellátási adatlapok minőségügyi, betegbiztonsági és jogszabályi megfeleléssége érdekében.

Szükséges erőforrás

- ✓ Projekt téma vezetői elfogadása
- ✓ Teljes felhatalmazás a projekt kialakítása, irányítása, végrehajtása alatt részemre. **Igazgatói engedély aláírva.**
- ✓ Belső auditorok, projektben résztvevők munkaidő kedvezménye vagy túlóra lehetősége a projekttel való munkavégzés idejére **engedélyezve.**
- ✓ Intézeti erőforrások használathoz **engedély** (jogász, IT, tárgyaló, papír, fénymásoló stb.)



Projekt előkészületek

- ✓ Cél-feladat-módszertan-eredmény mátrix
- ✓ Gantt
- ✓ SWOT
- ✓ Erőtér elemzés
- ✓ Érdekeltek csoportok elemzése 2X!

Mindezek ellenére is módosítani kellett menet közben a projektet.

Cél-feladat-módszer-eredmény mátrix

Specifikus célok	Feladat	Módszer	Eredménytermék
szabályzat létrehozása	felmérés, előkészítés, információk rendszerezése	szakmai munkacsoport kutatómunka, fókuszcsoport	jogszabályi és egyéb előírások rendszerezett információi
	szabályzat elkészítése, az ellenőrzést segítő kritériumokkal	Szakmai munkacsoport - csoportmunka	szabályzat nyers formája
	orvosi, jogi, vezetői véleményeztetés, módosítás	Delphi módszer	tesztelhető új szabályzat
belső auditorok képzése, szabályzat tesztelése	szabályzat és kitöltendő jegyzőkönyv ismertetése, pilot ellenőrzés	gyakorlati oktatás, teszteléssel	tesztlapok
	felmerülő kérdések, értelmezési anomáliák visszajelzése a készítő munkacsoportnak	Interjúk, többkörös választás	megfogalmazott módosítási javaslatok
szabályzat véglegesítése, kihirdetése, érvénybe léptetése	végleges szabályzat és mellékleteinek kihirdetése, oktatása, bevezetése	értekezletek, hírlevél, körlevél, intranet, jelenléti oktatás	új szabályzat

Cél-feladat-módszer-eredmény mátrix folyt.

Specifikus célok	Feladat	Módszer	Eredménytermék
revízió elvégzése az érvénybe léptetés után egy hónappal!	ellenőrizendő rendelkezések csoportoknak kiosztása	munkacsoport értekezlet	ellenőrzési terv
	ellenőrzés	csoportmunka	Űrlap Excel
eredmények értékelése, módosítási javaslatok kidolgozása	Ellenőrzés megállapításainak összegzése	projekt vezető - elemzéssel, szakmai munkacsoport javaslattétel	összefoglaló anyag
		vezetőségnek ppt és értekezlet	záró dokumentum módosítási javaslatokkal
	visszajelzés	ellátóknak írásos formában	

Projektterv GANTT elemei

- ✓ Szakértői csapat összeállítása, felkérése
- ✓ Szabályzat tartalmi elemeinek összegyűjtése
- ✓ Szabályzat létrehozása ellenőrzési (kritérium) listával (mérhetőség, összehasonlíthatóság)
- ✓ Tesztelés
- ✓ Módosítás, véglegestés, igazgatói jóváhagyás, oktatás a belső auditoroknak
- Revízió elvégzése, mint baseline felmérés
- Észrevételek, módosítási javaslatok – Záró dokumentációban javaslattétel a szabályzat tartalmára

Szabályzat létrehozása

- ✓ Szakértői team: 2 orvos, 2 asszisztens
- ✓ Ötletbörze - több ülésben – alapján problémás fejezetek azonosítva
- ✓ Szakirodalom, jogszabályok, panaszok összegyűjtése, tanulmányozása
- ✓ Szabályzat (kitöltési útmutatóval és csekklistával) első verziójának elkészítése
- ✓ Véleményezők: orvosigazgató, ápolási igazgató, kontrolling vezető és jogászok



Projekt módosítás

- ✓ A szakértői team – és környezetük (akiknek megmutatták) véleményezte az ambuláns lap kitöltési sablont
- ✓ és
- ✓ A hatalmas orvosi ellenállás miatt, meghátráltunk, és pilotként a kitöltési útmutató alapján baseline tesztelést végeztünk



Szabályzat tesztelése

- ✓ Google űrlap szerkesztése
- ✓ Belső auditorok tájékoztatása, oktatása
- ✓ Pilot ellenőrzés elvégzése, űrlap kérdéseinek egyértelműsítése (mindenki ugyanazt értse alatta)
- ✓ Ellenőrzésbe vont szakrendelések kiválasztása, adatlapok bekérése.

Ambulánslap sablon részletek

Kórelőzmény:

Ez egy automatikusan másolódó rész, ezért ide írandó minden nem változó anamnézis:

- előző betegségek, műtétek, releváns családi anamnézis (ki kell írni, ha „nem említ”, „nem tud róla”)
- allergiák, gyógyszerérzékenység (ki kell írni, ha „nem említ”, „nem tud róla”)

Jelen panasz: (Státusszal egyben is leírható!)

Beutalás okát ide érdemes rögzíteni. A páciens jelen panaszait írjuk ebbe a részbe, ami miatt a megjelenés történt.

Előző megjelenés dátuma, az állapot szubjektív – beteg által elmondott – változása kerül ide.

Kiskorú estén, a kísérő gondviselő adatait is ide rögzítsük!

Lelet: Amennyiben a medikai rendszerben csak ezt az ablakot használjuk, tartalmában ide kell beírni mindent: kórelőzmény, jelen panasz, státusz, lelet, vélemény, javaslat!

A beteg számára érthető módon, latin szóhasználat és rövidítések kerülésével, kell a vizsgálati összefoglalót megírni. Érdemes a rövid egyéniesített beteg tájékoztatást is ide írni. A jelenleg szedett gyógyszerek és a most felírt gyógyszerek esetleges kölcsönhatásáról, várható tünetekről érdemes tájékoztatni a beteget írásban.

Ellenőrző csekklista

1.	Törzsadatok				
1.1.	Ellenőrzést végzők megnevezése:				
1.2.	Rendelés megnevezése:				
1.3.	Ellenőrzött Ambulánslap készítésének dátuma, ideje:				
1.4.	Ellenőrzött Ambuláns lapon szereplő GENERÁLT KÓD:				
1.5.	Azonosítható az adminisztrációt végző asszisztens?	igen	részben	nem	
1.6.	Azonosítható az ellátó?	igen	részben	nem	
1.7.	Az ellátott szerepel többször a rendszerben?	igen		nem	
2.	Alapadatok				
2.1.	Az ellátott neve helyesen kitöltött? (Minden vezetéknev és minden keresztnév a megfelelő ablakban szerepel?)	igen		nem	
2.2.	Az ellátott születéskori neve helyesen kitöltött?	igen		nem	
2.3.	Az ellátott biztosítotti országa helyesen kitöltött? (TAJ= Magyar, ha nincs TAJ nem lehet magyar!)	igen	részben	nem	
2.4.	Az ellátott TAJ száma kitöltött?	igen	részben	nem	<u>nem releváns</u>
2.5.	Az ellátott születési ideje kitöltött?	igen	részben	nem	<u>nem releváns</u>
2.6.	Az ellátott lakcíme helyesen kitöltött? (Minden adat megfelelő ablakban szerepel, nincs rövidítés!)	igen	részben	nem	<u>nem releváns</u>
2.7.	Az ellátott telefonszáma rögzített?	igen	részben	nem	
2.8.	Az ellátást végző osztály kódja és megnevezése kitöltött?	igen	részben	nem	
2.9.	Beküldő kód és megnevezés helyesen kitöltött?	igen	részben	nem	
2.10.	Jogviszony ellenőrzés eredménye szerepel az Ambuláns lapon?	igen	részben	nem	<u>nem releváns</u>
2.11.	Az ellátás pontos ideje szerepel az Ambuláns lapon?	igen		nem	
3.	Lelet				
3.1.	Kórelőzmény megfelelően kitöltött?	igen	részben	nem	
3.2.	Jelen panasz szerepel az adatlapon?	igen	részben	nem	
3.3.	Státusz leírása szerepel az adatlapon?	igen	részben	nem	
3.4.	Lelet leírásában szerepelnek rövidítések?	igen	részben	nem	
3.5.	Lelet leírása tömör, érthető?	igen	részben	nem	
3.6.	Lelet tartalmaz tájékoztatást a betegnek?	igen	részben	nem	

Eredmények

- ✓ A belső auditorok pozitívan és lelkesen zárták a feladatot. Őket sikerült meggyőzni a projekt fontosságáról, hasznáról.
- ✓ Saját gyakorlatukon változtattak az ellenőrzés tapasztalatai alapján.
- ✓ Alap adatok rögzítése rendben van – központi betegirányítás jól végzi munkáját – ellenőrzés nem árt.
- ✓ Beutaló köteleles rendelések esetében a beutalók rögzítése elmarad – okai ismertek → intézkedést nem tervezünk.

Eredmények folytatása

- ✓ Orvosszakmai adminisztráció számos ponton hiányos, nem megfelelő, hanyag (pl. kórelőzmény, kiskorú kísérője, betegtájékoztatás).
- ✓ Adatvédelmi szempontból is találtunk aggályos lapokat
- ✓ Finanszírozási szempontból a nyomtatás beállítását kell módosítani a medikai rendszerben. (ne lehessen kikapcsolni a BNO és OENO nyomtatását)
- ✓ Sablonok, sémák kidolgozása javasolt az adminisztráció pontos és gyors kivitelezése érdekében.



Eredmények folytatása

- ✓ Változás eléréséhez havi belső ellenőrzés bevezetése ajánlott.
- ✓ Évente egyszer a belső auditorok által végzett külső ellenőrzés az objektív visszajelzés miatt szükséges.

A folytatás a vezetőségen múlik....,



Köszönöm a figyelmet!