

MEEES 2.1 tanúsító audit

Dr. Kovács Erika

NEVES 2026.03.12.

MEES 2.1 átfogó célkitűzései a betegközpontú ellátás keretén belül



- **Biztonságos ellátási környezet biztosítása, amely csökkenti az ellátottak és ellátók kockázatát;**
- **Számszerűsíthető értékek biztosítása a nyújtott szolgáltatás értékelésére,** a minőség, valamint az adatalapú tervezés és irányítás érdekében;
- **Folyamatos, tartós szakmai fejlődés biztosítása a minőségfejlesztés alapelveivel és módszereivel,** amely javítja a szolgáltatás minőségét és megszakítás nélküli folyamatát;
- **Költségek csökkentése,** a tényeken alapuló döntések alapján;
- **Beteg és a további lényeges érdekelt/érintett felek elégedettségének növelése,** a hatékony együttműködés érdekében;
- A szolgáltatási folyamatra vonatkozó **mutatók javítása.**
- A MEES kézikönyv 2.1 minőségfejlesztés támogatásán túl lehetőséget teremt az **átfogó, objektív összehasonlítást lehetővé tevő önértékelésre,** ideértve a belső minőségügyi rendszer jogszabályban meghatározottak teljesítésének értékelését. (1. sz. Melléklet)

Előremutató változások a MEES 2.1-ben

■ Hangsúlyos és korszerű megközelítést mutató vezetési standardok

- Erősödő TQM szemlélet (felismerhető EFQM2020 üzenetek)
- Érdekelt felek jelenlegi és jövőbeli elvárásai
- Értékszemplélet (érték-kritériumok is vannak!) – jövőkép - stratégia
- Kölcsönös bizalom, tisztelet, normák, szervezeti kultúra
- Stratégiai tervezés – kaszkádszerű célebontás – kockázat alapú gondolkodás

■ Vezetők általi támogatás és bátorítás - kölcsönös visszajelzésen, bizalmon és párbeszéden alapuló nyílt vezetési stílus arra ösztönzi a munkatársakat, hogy hozzájáruljanak a szervezet sikeréhez

- Klinikai audit kultúra – bátorítani a munkatársaktól jövő visszajelzéseket

■ A minőségmenedzsment rendszer elsődleges célkitűzése a folyamatos fejlesztés folyamatának elindítása a szervezet életében (!) – minőségfejlesztő módszerek tudatos alkalmazása

- Önértékelés megjelenése
- Belső audit - évente, de 3 év alatt kell teljes képet láttatnia

■ Változásmenedzsment, innováció, szervezeti tanulás - a vezetők a tanulásra és az innovációra nyitott szervezeti kultúra biztosításával alapot teremtenek a folyamatos jobbító törekvéseknek

■ Társadalmi hatás, jó hírnév, elismertség bekerül a kulcseredmények közé



ÁTÁLLÁS

- A MEES 2.0 változat szerinti irányítási rendszerek tanúsítványai a MEES 2.1 változat megjelenésétől számított 3 évig érvényesek.
- Mivel a MEES 2.1 változat 2024. szeptember 25-én jelent meg, ennek megfelelően a MEES 2.0 változat szerinti tanúsítványok **2027. szeptember 25-ig érvényesek**, 2027. szeptember 25-én a MEES 2.0 változat szerinti tanúsítványok érvényüket veszítik.

Új vagy sokkal részletesebb **vezetési standardok**

- vezetői irányítás
- stratégiaalkotás
- innováció és változás
- szervezeti integritás
- partnerkapcsolatok
- Kommunikáció

A 2.1-ben sokkal erősebb:

- stratégiai célok
- indikátorok
- vezetői értékelés
- döntések dokumentálása
- A vezetés szerepe **auditálhatóvá válik.**

Adatvezérelt működés

Ez a **legnagyobb szemléleti változás.**

- **MEES 2.0** adatgyűjtés volt, de kevésbé strukturált.

MEES 2.1

külön standardok:

- kötelező adatgyűjtés – belső audit, klinikai audit, indikátorok
- indikátorképzés
- adatelemzés
- minőségirányítási rendszer értékelése
- Vagyis a szervezetnek **mutatókkal kell bizonyítania a működést.**
- **változtatások irányítása és dokumentálása**

VEZETŐI IRÁNYÍTÁS

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
Stratégia és minőségcélok	stratégiai dokumentum minőségpolitika éves minőségcélok	Összhang a célok mérhetők-e
	indikátorok listája célértékek	SMART (van-e felelős, van-e határidő) kapcsolódnak-e a betegbiztonsághoz vagy az ellátásminőséghez
adatvezérelt működés: Indikátorok és adatelemzés	indikátor dashboard havi / negyedéves riport trendgrafikonok elemzések	melyik indikátor romlott az elmúlt évben? mit tett a vezetés? milyen eredményt hozott az intézkedés?
Vezetőségi átvizsgálás	vezetőségi értekezletek jegyzőkönyvei minőségügyi jelentések döntések	szerepelnek-e benne indikátorok szerepelnek-e kockázatok van-e konkrét döntés

kockázatfelmérés és kezelés

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
azonosítani kell a kockázatokat Értékelni intézkedéseket kell tervezni nyomon kell követni a kockázatkezelést	kockázati nyilvántartás (lehet: Excel táblázat kockázati mátrix szoftver Jegyzőkönyv) kockázati mátrix intézkedési terv	betegbiztonság és a működési kockázatokra is Azonosított, értékelt SMART intézkedések Nyomonkövetés Lehet egy közös dokumentum is DE ÍROTT! LEGYEN ÉLŐ

Felkészülés az auditra: Az auditált területre vonatkozó **kockázatelemzés** átvizsgálása (ha nincs, akkor az auditor **azonosít** kockázatokat és lehetőségeket)



Integrált audit rendszer

MEES 2.0

- klinikai audit külön fejezet volt.

MEES 2.1 audit a minőségirányítási ciklus része:

- mérés
- audit
- változtatás
- visszamérés
- Tehát **fejlesztési ciklus az elvárás.**



Elégedettségmérés

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
PDCA	FOLYAMAT: Lehet: • Kérdőíves felmérés • elektronikus kérdőív • kioszk terminál • online felület • SMS/QR kérdőív • strukturált panaszadatok Dolgozóknál: • anonim survey • HR felmérés • rendszeres dolgozói visszajelzés	Van-e rendszeres mérés? Dokumentált, reprezentatív Milyen témák? (Összhangban a kockázatelemzéssel) Elemzés: • összesített eredmény • trend • osztályok közti különbség • Problématerületek Intézkedés – vezetőségi/fejlesztési tervekbe kerüljön bele Visszamérés Kommunikáció a dolgozók felé – tőlük is kérdezve mi volt a legnagyobb betegelégedettségi probléma az elmúlt évben? mit tett a szervezet? Hogyan alakult a trend?

VEZ.MEÉ standardok

- adatgyűjtés
- indikátorok
- minőségértékelés
- vezetőségi átvizsgálás
- belső audit
- klinikai audit
- betegelégedettség
- dolgozói elégedettség

innováció és fejlesztés

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
szervezetten történik-e, és a vezetés irányítja-e a változásokat	innováció itt nem feltétlen technológiai újítás , hanem bármilyen fejlesztés, például: • új betegút • új szervezési megoldás • digitális fejlesztés • új ellátási protokoll	van-e rendszer a fejlesztések kezelésére • azonosítania kell a fejlesztési lehetőségeket • támogatnia kell az új megoldásokat • irányítania kell a változásokat • értékelnie kell az eredményeket
	Fejlesztési ötletek	honnan jönnek a fejlesztési ötletek? ki dönt róluk?
	Döntés a fejlesztésekről	a vezetés értékeli-e a javaslatokat van-e prioritás van-e döntési folyama
	A változtatás irányítása (nem ad hoc) - Projektterv	SMART Értékelés
		vezetőtől milyen innováció történt az elmúlt évben? mi volt a célja? mi lett az eredménye? dolgozótól tudnak-e fejlesztési javaslatot tenni? volt-e változás a munkafolyamatokban?

Kommunikáció

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
információáramlás a szervezetben és a szervezet környezetében	bizonyítható és visszakereshető legyen Elfogadható például: • vezetői értekezletek jkv. • Osztályértekezletek jkv. • belső hírlevelek • Intranet • E-mail • körlevelek • tájékoztató anyagok betegek vagy partnerek számára is • Vezetői döntések kommunikációja	a fontos információk eljuttatnak a dolgozókhoz a betegek megkapják a szükséges tájékoztatást a vezetés szervezeten kommunikál
		vezetőktől hogyan jut el a fontos információ a dolgozókhoz? milyen rendszeres kommunikációs fórumok vannak? hogyan kommunikálják a változásokat? dolgozóktól honnan tudják a fontos szervezeti információkat? kapnak-e tájékoztatást a változásokról? működik-e a visszajelzés a vezetés felé?

Partnerkapcsolatok

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
tudatosan kezeli-e a fontos külső kapcsolatait, és ezek támogatják-e az ellátás működését és minőségét	Partnerlista vagy partnerazonosítás • partnerlista • stakeholder lista • minőségirányítási dokumentumban felsorolás	kik a legfontosabb partnereik? hogyan működik az együttműködés? volt-e probléma partnerrel? a partner azonosított
Kulcs partnerek azonosítása és együttműködés működése visszacsatolás	Együttműködés bizonyítéka • együttműködési megállapodás • szerződés • szakmai együttműködési dokumentum • Jogszabályi háttér	a működésnek auditálható nyoma kell legyen de nem kötelező külön „partnerkapcsolati szabályzat” a kapcsolat működik az ellátást támogatja
	Kapcsolattartás dokumentációja Példa: • háziorvosi fórum • szakmai konzultáció • közös értekezlet	Példa: hogyan működik az együttműködés a háziorvosokkal? hogyan kommunikálnak velük? hogyan történik a betegirányítás?

Partnerkapcsolatok

Fókusz	Bizonyíték	Megfelelőség/kérdések
Betegbiztonság Gyógyszerelés biztonsága	eseményjelentés betegbiztonsági jelentés incidens riport eseménykivizsgálási jegyzőkönyv minőségügyi kivizsgálás osztályvezetői vizsgálat intézkedési dokumentáció	elemezik-e az eseményeket van-e intézkedés történt-e fejlesztés milyen betegbiztonsági esemény volt az elmúlt évben? mit tettek a megelőzésére? hogyan előzik meg a gyógyszerelési hibákat? történt-e ilyen esemény? esemény → kivizsgálás → intézkedés → visszacsatolás. mit tettek, hogy ne történjen meg újra?

- A rendszer **folyamatlogikára épül**:
- vezetési standardok
- fő folyamatok
- támogató folyamatok
- A vezetés és a minőségirányítás külön, részletes blokkban

A fekvő standardoknál a MEES 2.1 három irányba mozdult el:

- betegbiztonság erősítése
- teljes betegút szemlélet
- ellátás folytonossága

Tracer módszer

- egy konkrét beteg ellátási útját követi végig a rendszerben

Jelenleg folyamatban van a legfontosabb irányítási rendszer szabványok (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) felülvizsgálata

- A frissítések célja, hogy ezeket a szabványokat összehangolják a fejlődő iparági gyakorlatokkal, a technológiai fejlődéssel és a globális kihívásokkal
- Az eddigi ismeretek alapján a módosítások **mérsékelt változásokat** jelentenek a szabványt alkalmazók számára
- Az újonnan kiadásra kerülő ISO 9001:2026 várhatóan 2026 szeptemberben jelenik meg
- Az új verziójú ISO 14001:2026 várhatóan 2026 januárjában jelenik meg.
- ISO 45001:2018 Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszer szabvány 2027-re várható
- Az eddigi munkamegbeszélések során **nagyobb hangsúlyt kapott:**
 - a kockázatkezelés,
 - az ellenállóképesség és a lehetőségek,
 - a digitális átalakulással kapcsolatos megfontolások integrálása,
 - a fenntarthatóság és az ellátási lánc irányítása.

Köszönöm a figyelmet!