



Egészségügyi Minőségellenőrzési Hatóság

A CQC „magyar hangja” – a fordulat sarokköve

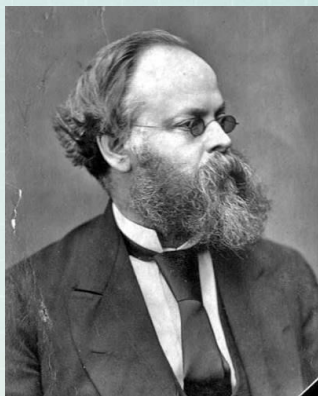
A mérésből legyen javulás

Dr. Nemes Balázs Áron

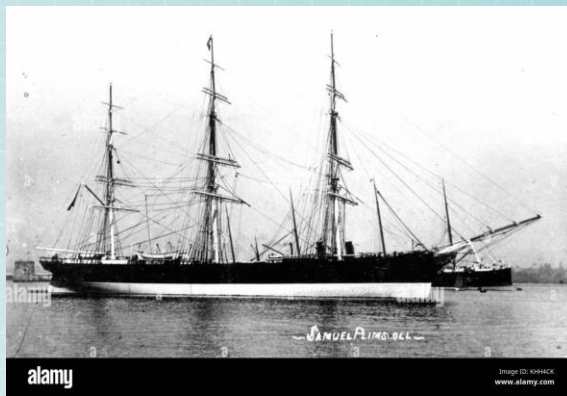
Az Egészségügyi Minőségellenőrzési Hatóság létrehozásának előkészítéséért
és működésének megkezdéséért felelős miniszteri biztos



Az ellenőrzés a feltételeket is vizsgálja



Samuel Plimsoll



OGMORE • 1877

Az ellenőrzésnek azt is meg kell állapítania, hogy az ellátáshoz biztosították-e az elvárható feltételeket.



Merülési jel – szemléltetés



A jelzésből legyen végigvitt javítás

Nem a nulláról indulunk: a meglévő tudást és adatokat kapcsoljuk össze.





Érti-e a beteg, mi a teendője?

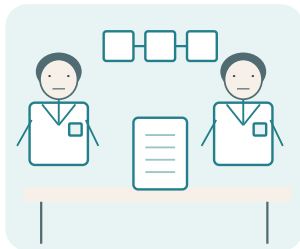
Hazabocsátás utáni gyógyszerelési tájékoztatás

Ismétlődő betegjelzés



Nem érti, mit
hogyan kell
szednie.

Okfeltárás



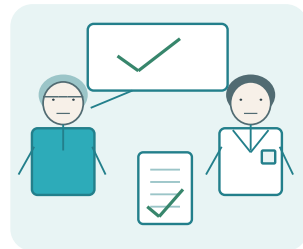
Az átadás
folyamatának
vizsgálata.

Változtatás



A tájékoztatás
és a listaátadás
átalakítása.

Visszamérés



Jobban érti-e
a beteg a
teendőit?

Szemléltető példa – nem dokumentált EMH-eset.



CQC: minta és tanulság

Az angol Care Quality Commission elveiből és működési nehézségeiből is tanulunk.

Amit átveszünk

- Független felügyelet és integrált értékelési ciklus
- Öt közérthető minőségi kérdés; többforrású értékelés
- Nyilvános, érthető visszacsatolás

Amiből tanulunk

- Fokozatos szervezeti, módszertani és IT-változás
- Az ellátási területi szakértelem megőrzése
- Érthető, időszerű jelentés; tehercsökkentő informatika



Az EMH szerepe a rendszerben

EMH

**Országos
minőségfelügyelet**

Köz- és magánellátás:
azonos alaplogika

Döntéseiben független



Regisztráció, audit
és minőségértékelés



Okfeltárás, támogatás
és a javítás utánkövetése



Betegpanasz-kezelés és
nyilvános visszacsatolás

Nem veszi át a szakpolitika, a finanszírozás,
a fenntartás és az engedélyezés feladatát.





Közös mérce, szakmaspecifikus értékelés

Közös minőségi mag



Biztonság



Eredményesség és hatékonyság



Betegközpontúság és méltóság



Hozzáférés és reagálóképesség



Jól vezetett és irányított működés

Szakterületi példák

Sürgősségi ellátás

Időkritikus ellátás

Sebészet

Szövődmények és utánkövetés

Alapellátás

Krónikus betegek követése

Indikátorfejlesztés: szakmai tevékenységet a szakma bevonásával kell mérni.

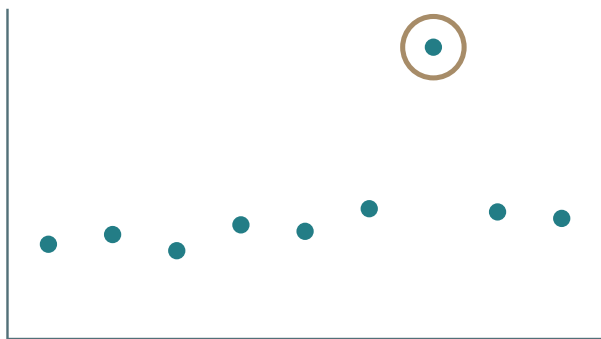




Az indikátor jelzés, nem ítélet

Adat → vizsgálati kérdés

Jelzés



Szemléltető adatok



Adatminőség

Definíció, forrás és teljesség

Körülmények

Betegösszetétel és kontextus



Auditbizonyíték

Dokumentum, helyszín, interjú

Értékelés több bizonyíték együttes mérlegelésével.



Egy kapu, elkülönített ügyutak

A betegnek nem kell a hatásköri térképet ismernie.



A közös belépés nem közös ügyiratot jelent.





Öszinteség nélkül nincs megbízhatóság

A munkaterhelés, az eszközök és a működési környezet minden esetben számítanak.

Emberi tévedés

A munkafolyamat és a környezet vizsgálata.

Nem felismert, alulértékelt kockázat

Felkészítés és a kockázatos működés megváltoztatása.

Tudatos figyelmen kívül hagyás

Teljes körű vizsgálat; indokolt esetben arányos személyi eljárás.

Szándékos károkozás

Azonnali betegvédelem és az illetékes eljárások megindítása.





Két út – és közöttük tűzfal

Tanulási út

Hogyan történhetett meg?
Hogyan előzzük meg?

Tanulási jelentés és
rendszerszintű ajánlás
személyazonosítás nélkül.

Külön
szereplők

Külön
ügyirat

Külön
hozzáférés

Hatósági / audit út

Fennáll-e veszély
vagy jogsértés?

Saját bizonyíték alapján:
intézkedés, minősítés,
jogkövetkezmény.

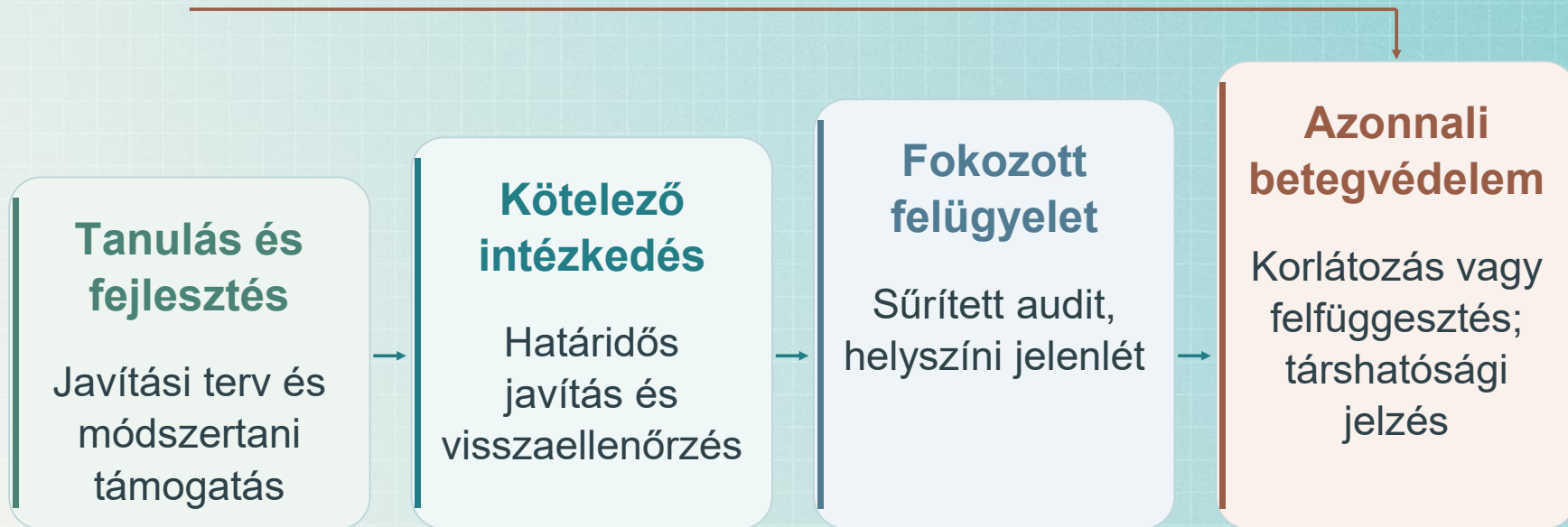
**Cél: jogszabályban rögzített védelem,
pontosan meghatározott kivételekkel.**





Arányos válaszok, azonnali betegvédelem

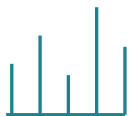
Közvetlen betegveszélynél azonnali betegvédelem



Az együttműködés és az igazolt korrekció mérlegelési tényező,
nem automatikus mentesség.



A javításhoz támogatás is kell



Mérés és értelmezés

Indikátorértelmezés és klinikai audit.



Okfeltárás és tanulás

Eseményelemzés és esetmegbeszélés.



A változtatás végigvitele

Javító és megelőző intézkedések.

A képzési és módszertani támogatás szervezeti formája külön döntéshez és hatásvizsgálathoz kötött.



Transzparencia, amely javít

Nyilvános minőségi adatlap

Szemléltető minta • Gyógyszerelési tájékoztatás • Időszak: —

Mit mértünk?

A beteg megértette-e a teendőit?

Mit javítottak?

Tájékoztatás és gyógyszerlista-átadás.

Mit találtunk?

Visszatérő betegjelzések.

Javult-e?

A visszamérés válaszol.

Érthető nyilvánosság; védett személyes adatok,
tisztességes eljárás és védett tanulási tér.





EMH fokozatos felépítése



Előkészítés

Jogi, szervezeti, személyi, költségvetési, adatkezelési és informatikai feltételek.

Szervezetfelállítás

Központi szakmai mag és központi titkárság.

Fokozatos működésbővítés

Feladatmennyiség, kapacitás, területi lefedettség és adatellátottság.

A szervezet létrehozása és a teljes működési érettség nem ugyanaz.



Az EMH országos megbízottsági és minőség-visszacsatolási modellje

Jelzésből tanulás, tanulásból javítás, javításból igazolt eredmény

FORRÁSOK (inputok)

Sokféle adat, közös cél

- Szolgáltatói működési és strukturális adatok**
Intézményi, kapacitás- és működési információk
- NEAK / finanszírozási és teljesítményadatok**
Teljesítmények, finanszírozás, számlázási adatok
- Betegbiztonsági események és incidensjelzések**
Nemkívánatos események, közeli hibák, kockázatok
- Beteg- és hozzátartozói tapasztalatok (PREM / PROM)**
Élmény, elégedettség, visszajelzések
- Klinikai auditok és helyszíni értékelések**
Szakmai vizsgálatok, intézményi tapasztalatok
- Szakmai standardok, irányelvek és minimumfeltételek**
Hazai és nemzetközi ajánlások, elvárások

AZ EMH MINŐSÉGÉRTÉKELŐ ÉS VISSZACSATOLÓ RENDSZERE

Adat → Információ → Megértés → Intézkedés → Jobb ellátás



EREDMÉNYEK (outputok)

Mérhetően jobb, biztonságosabb ellátás

- Biztonságosabb betegellátás**
Kevesebb ellátási kockázat, nagyobb megbízhatóság
- Kevesebb megelőzhető ártalom**
A nemkívánatos események csökkenése
- Jobb betegélmény és érthetőbb ellátási út**
Tájékozottabb és elégedettebb betegek
- Erősebb minőségkultúra és tanulás**
Nyitott, fejlődő, biztonságra törekvő szervezetek
- Céltottabb vezetői és szakpolitikai döntések**
Adatalapú, megalapozott döntés-előkészítés
- Nagyobb átláthatóság és összehasonlíthatóság**
Közérthető adatok, nyilvános eredmények

A MODELL TÁMOGATÓ ALAPFELTÉTELEI

Stabil alapok a hiteles, hatékony és fenntartható működéshez



Jogi és intézményi keretek



Független, szakmailag hiteles működés



Informatikai és adatarchitektúra



Adatbiztonság és hozzáférés-szabályozás



Humán erőforrás és kompetenciafejlesztés



Szakmai partnerség



Fenntartható finanszírozás

ÁTLÁTHATÓSÁG

ELSZÁMOLTATHATÓSÁG

BETEGBIZTONSÁG

FOLYAMATOS TANULÁS



Tanuló rendszer.
Biztonságosabb holnap.

Tervezett célmodell - önálló, független minőségfelügyelet



Minket is az eredmény minősítsen

Nem az ellenőrzések száma a siker,
hanem a biztonságosabb betegellátás.

A betegekért, az értük dolgozókkal együtt.