

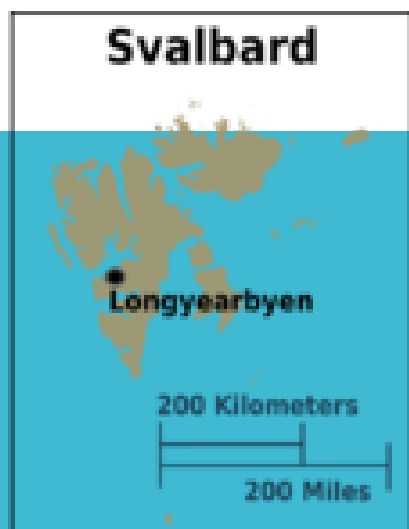
Biztos kezekben 24/7

*avagy a norvég betegbiztonsági rendszer jellemzői
tömören*

Tóth Árpád dr.

(Országos Kórházi Főigazgatóság)

Norvégia



Alkotmányos királyság
385 000 km² (50 000 sziget)

5 633 770 lakos (2026 Q2)

BNP 100 599 USD*/fő (2024.)

11 megye (fylke) (2020.)

4 egészségügyi régió (2002-től)

356 kistérség (kommune) (2020.)

Eü. költségvetés:

305 Mrd NOK (2026.)

[10 281 Mrd Ft**]

Alapelvek

„Olyan kiváló minőségű szolgáltatások nyújtása, amelyek elfogadható várakozás és térbeli elérhetőség mellett, vagyoni és társadalmi helyzettől, nemtől, kortól és nemzetiségi hovatartozástól függetlenül mindenki által igénybe vehetők.”

(in: Norway and Health, 2009.)

Célok 2026

Jó egészségi állapot biztosítása, az ellátott társadalmi háttérétől függetlenül.

Átlátható, hatékony betegutak, eredményes és gyors hozzáférés a szolgáltatásokhoz országszerte.

Az egészségügyi és gondozási szolgáltatás vonzó munkahely egy élethosszig tartó munkavégzéshez.

Fenntartható és tisztességes, igazságos erőforrás-felhasználás.

Az egészségügyi és gondozási szektor felkészült a válságokra és katasztrófákra.

(in: Norway Health Budget 2026)

Jogi keretek

Rendelet az egészségügyi és gondozási szolgáltatások irányításáról és minőségfejlesztéséről

- 1. Tervezési kötelezettség*
- 2. Végrehajtási kötelezettség*
- 3. Értékelési kötelezettség*
- 4. Korrigálási kötelezettség*

1. Tervezési kötelezettség (1)

[A vezetés]

- a. **A vállalat céljai, feladatai, tevékenységei és szervezete ismert és leírt.** Világosan be kell mutatni, hogyan oszlanak meg a felelősségek, a feladatok és a hatáskörök, és a szervezet hogyan végez szisztematikus munkát a minőség, valamint a beteg- és felhasználóbiztonság javítása érdekében.
- b. **elegendő információt és tudást** kell szereznie a feladatok megtervezéséhez és végrehajtásához.
- c. **áttekintéssel** kell rendelkeznie a vonatkozó szabályozásokról, irányelvekről és felügyelőkről, és meg kell terveznie, hogyan fogják ezt a szervezetben ismertetni.
- d. **áttekintéssel** kell rendelkeznie a szervezet azon területeiről, ahol fennáll a szabályozási követelmények be nem tartásának vagy meg nem felelésének kockázata, valamint azokról a területekről, ahol jelentős javításra van szükség a szolgáltatás minőségében, valamint a beteg- és felhasználóbiztonságban.

1. Tervezési kötelezettség (2)

[A vezetés]

- e. e. meg kell terveznie, hogyan lehet **minimalizálni** a 6. szakasz d) pontjában leírt **kockázatokat**, és különös hangsúlyt kell fektetnie a belső és külső interakciókkal kapcsolatos kockázati tényezőkre
- e. áttekintéssel kell rendelkeznie a **munkavállalók kompetenciájáról és képzési igényéről**.
- e. áttekintéssel kell rendelkeznie az eltérésekről, beleértve a *nemkívánatos eseményeket, értékeléseket, panaszokat, felhasználói élményeket, statisztikákat, információkat* és egyéb információkat, amelyek arra utalnak, hogy **a szervezet megfelel-e az egészségügyi és gondozási jogszabályoknak**, beleértve azt is, hogy a szolgáltatások szakmailag megalapozottak-e, és hogy a szervezet szisztematikusan dolgozik-e a minőség, valamint a betegek és a felhasználók biztonságának javításán.

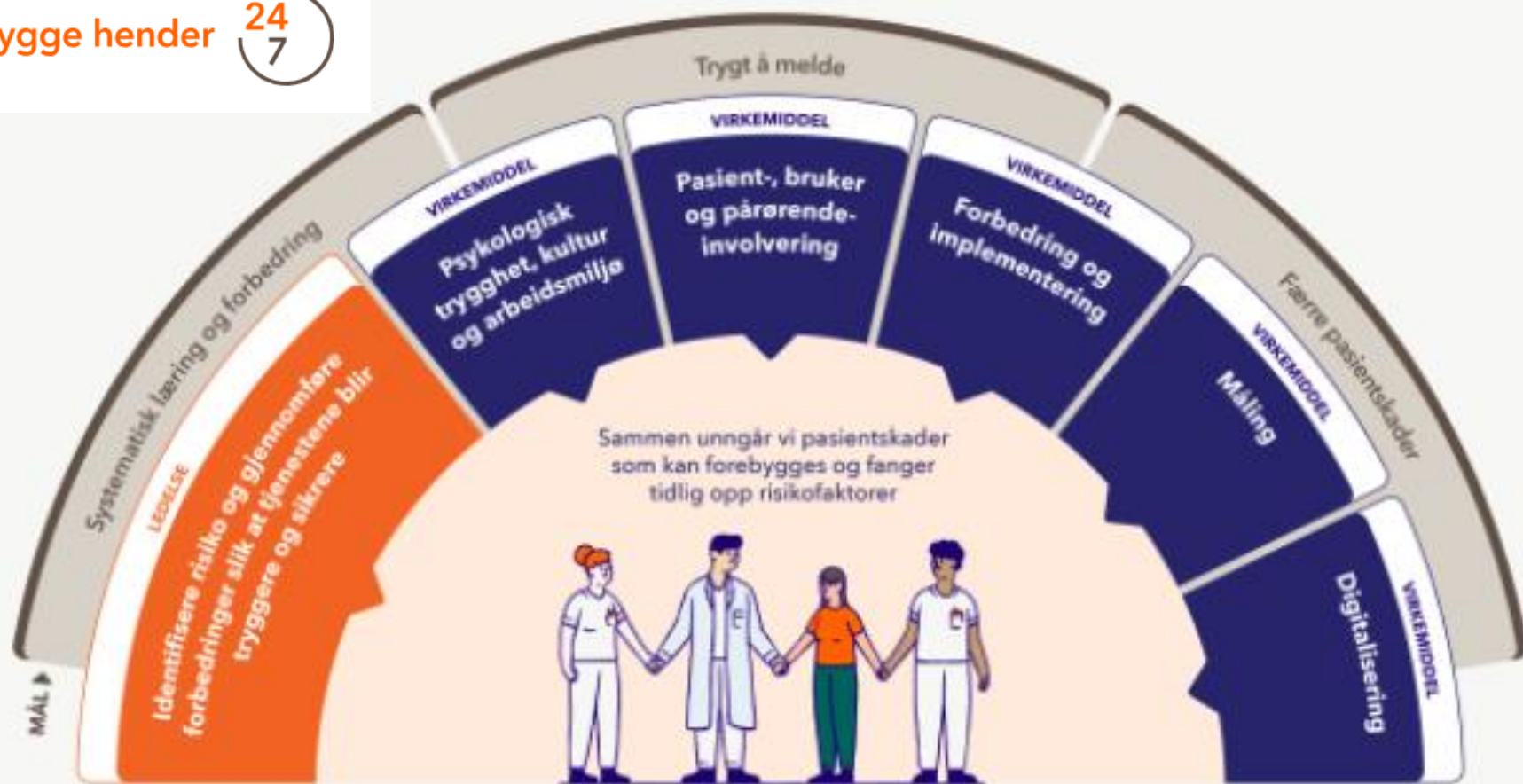
2. Végrehajtási kötelezettség

[A vezetés]

- a. gondoskodik arról, hogy a szervezet feladatai, felépítése és **tervei ismertek legyenek a vállalatban belül**, és azokat végre is hajtsák.
- b. gondoskodik arról, hogy a szervezet alkalmazottai rendelkezzenek szakterületük szükséges ismereteivel és kompetenciáival, a vonatkozó szabályozásokkal, irányelvekkel, ajánlásokkal és az irányítási rendszerrel
- c. kidolgozza és végrehajtja a szükséges beavatkozásokat, utasításokat, eljárásokat és egyéb intézkedéseket az szakmai szabályok megsértésének felderítésére, kijavítására és megelőzésére, beleértve a szakmai felelősségre és a minőségjavításra, valamint a betegek és felhasználók biztonságára irányuló szisztematikus munkára vonatkozó követelmények megsértését.
- d. biztosítsa a vállalat alkalmazottainak részvételét a kollektív tudás és tapasztalatok hasznosítása érdekében.
- e. biztosítsa a betegek, felhasználók és hozzátartozók tapasztalatainak felhasználását.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇



„Mi együtt csökkenteni fogjuk a kockázatokat és megelőzzük a betegnek okozott ártalmakat az egészségügyi és szociális ellátásban”

Történeti előzmények

2011 - 2013 Nemzeti betegbiztonsági **kampány**

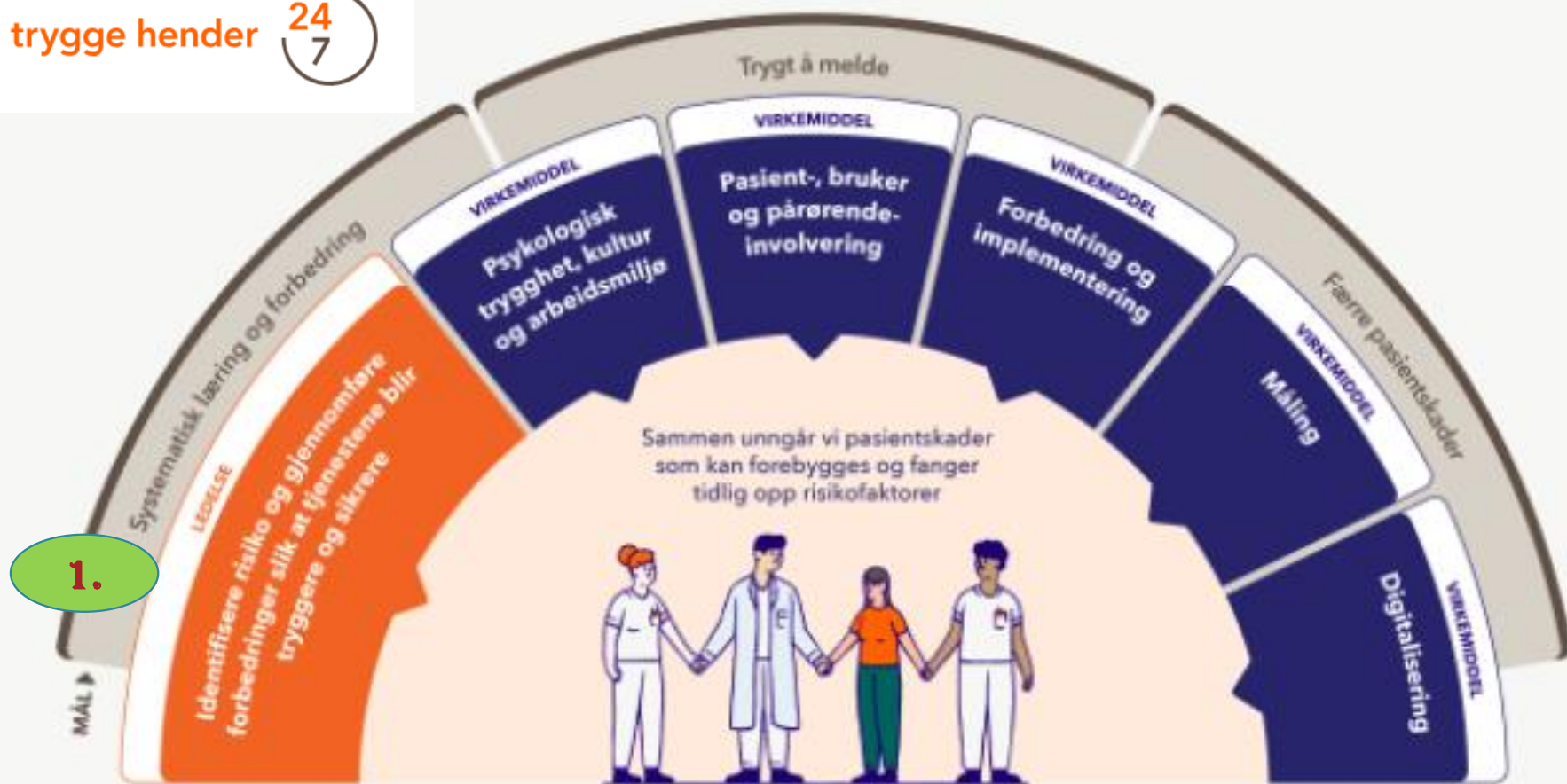
2014 - 2018 Nemzeti betegbiztonsági **program**

2019 - 2023 Nemzeti **cselekvési terv** a betegbiztonságért és minőségfejlesztésért

2014 - 2027 Nemzeti **szakmai keretrendszer** a jobb beteg- és ügyfélbiztonságért

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

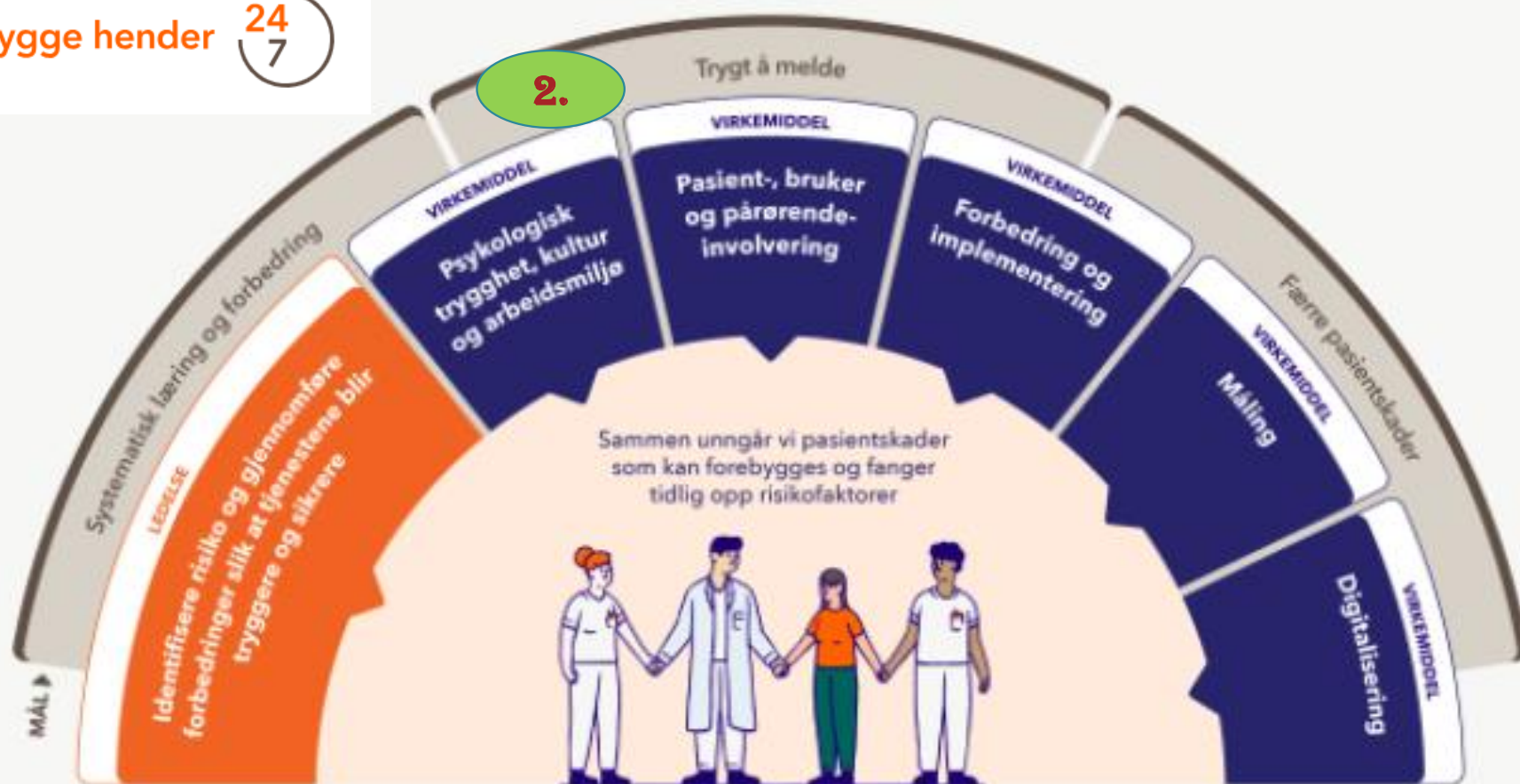


Cél 1. Rendszeres tanulás és fejlesztés/javítás

Az egészségügyi szolgáltatóknak megfelelő rendszerei működnek annak érdekében, hogy tanuljunk mind a nemkívánatos eseményekből, mind a jó gyakorlatokból.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

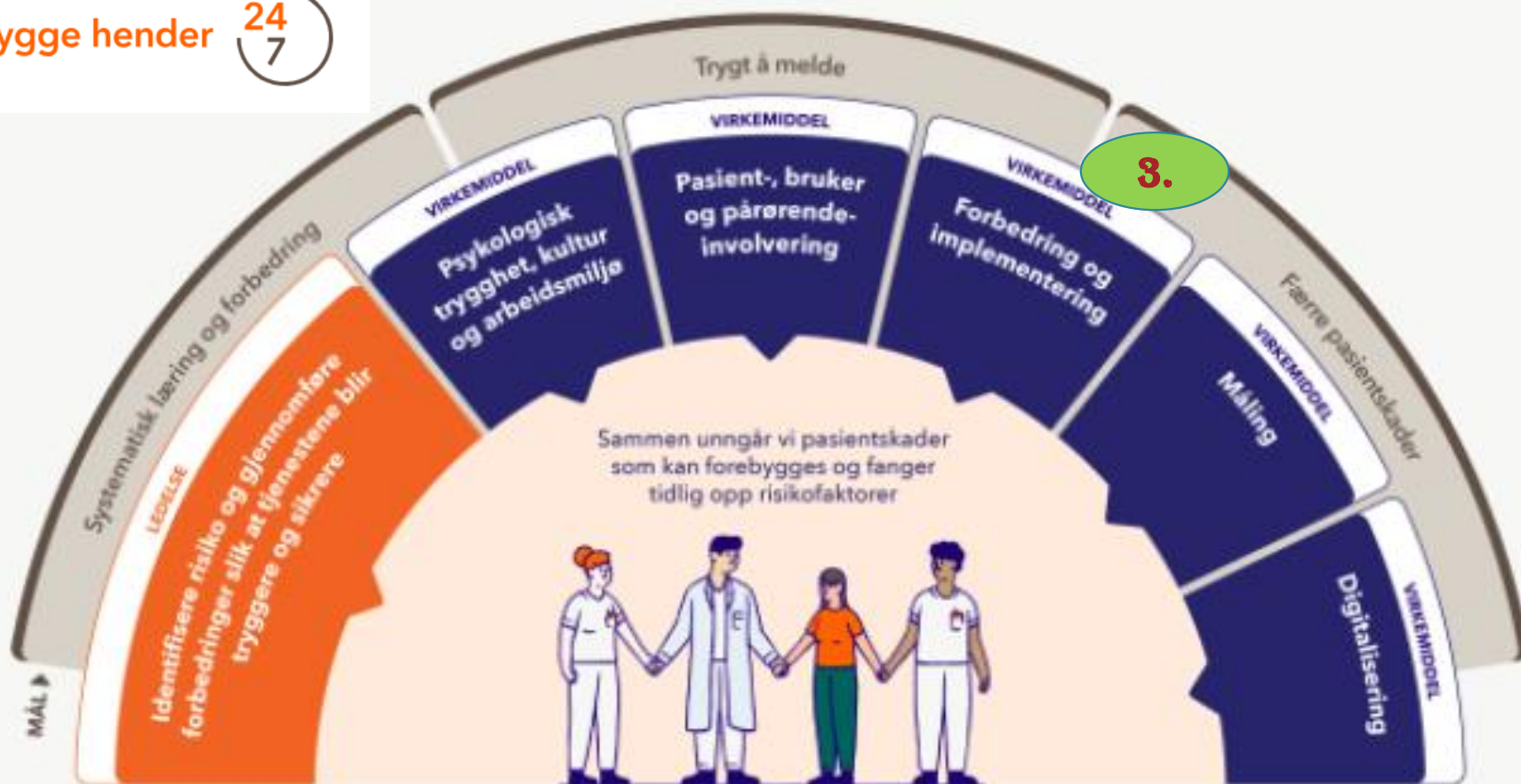


Cél 2. Az események jelentése biztonságos, veszélytelen

Az egészségügyi dolgozók számára biztonságos, hátrányos következményekkel nem fenyeget sem a nemkívánatos események jelentése, sem a minőségjavító ötletek jelzése.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

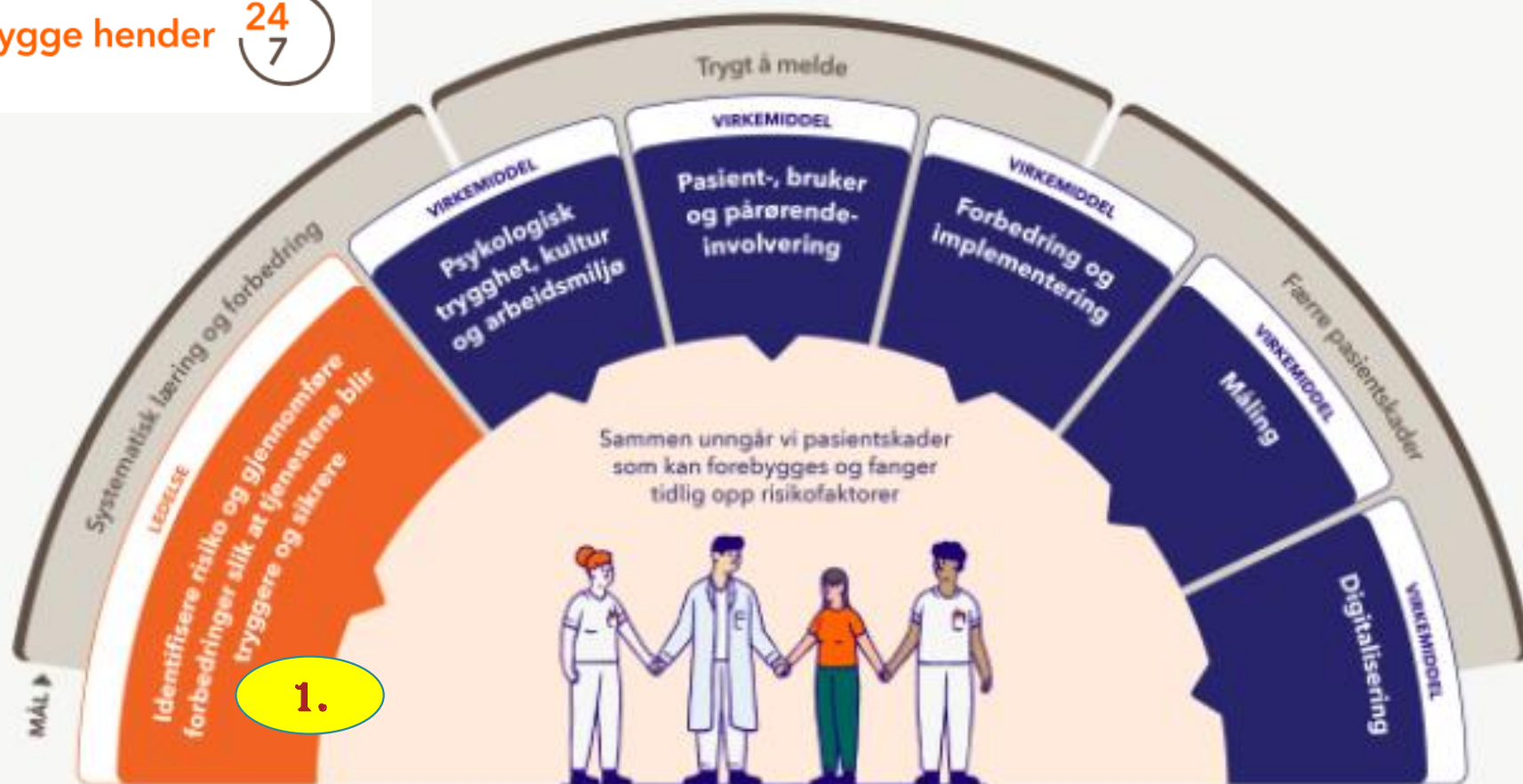


Cél 3. Kevesebb betegnek okozott ártalom

A nemkívánt események számának, illetve a bekövetkezett események által okozott ártalmak csökkentése

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

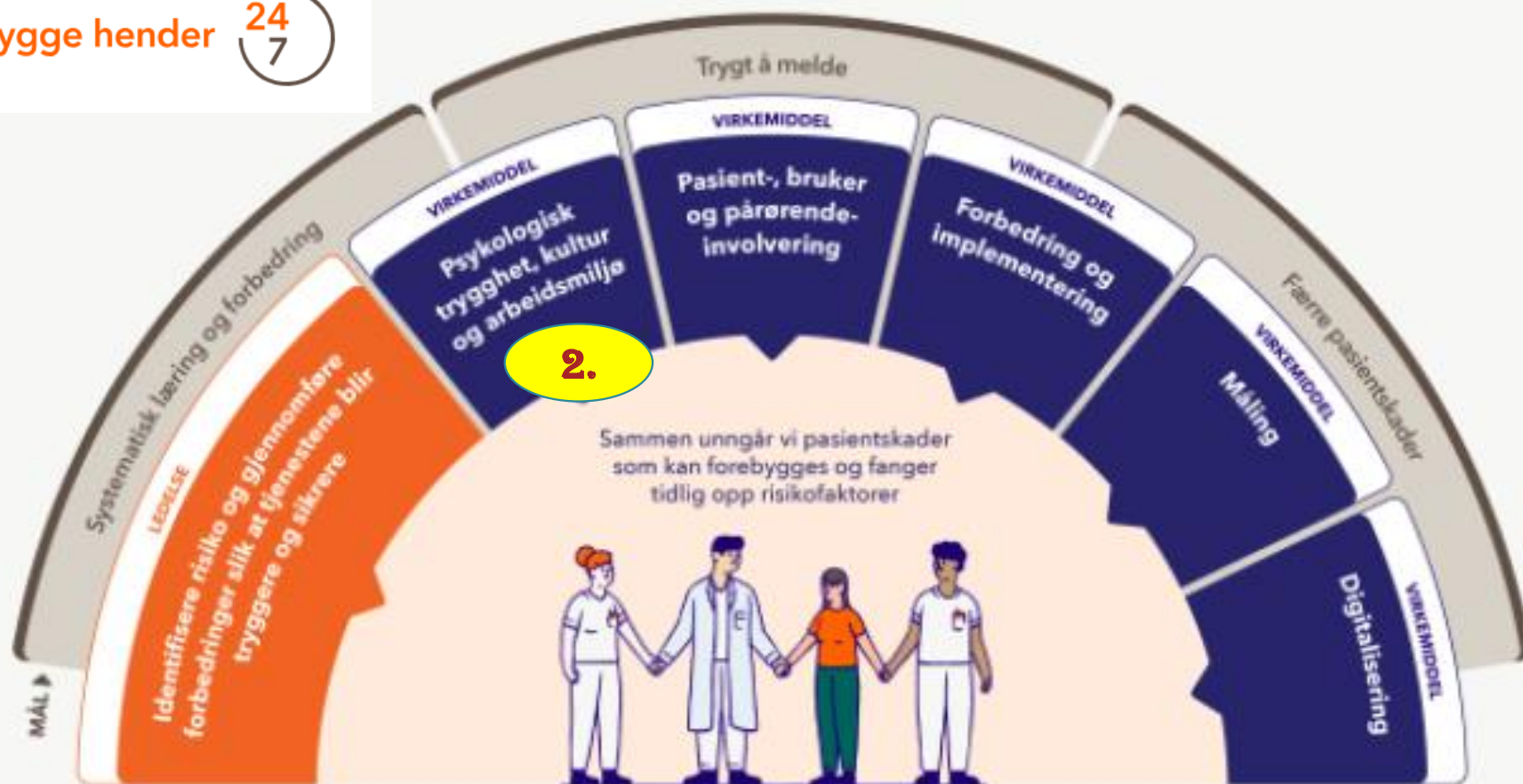


Eszköz 1. Megfelelő szervezeti vezetés

Elkötelezett vezetés, amely gondoskodik a kockázatok azonosításáról, valamint olyan minőségfejlesztési tevékenységet folytat, amely az ellátások biztonságát növeli.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

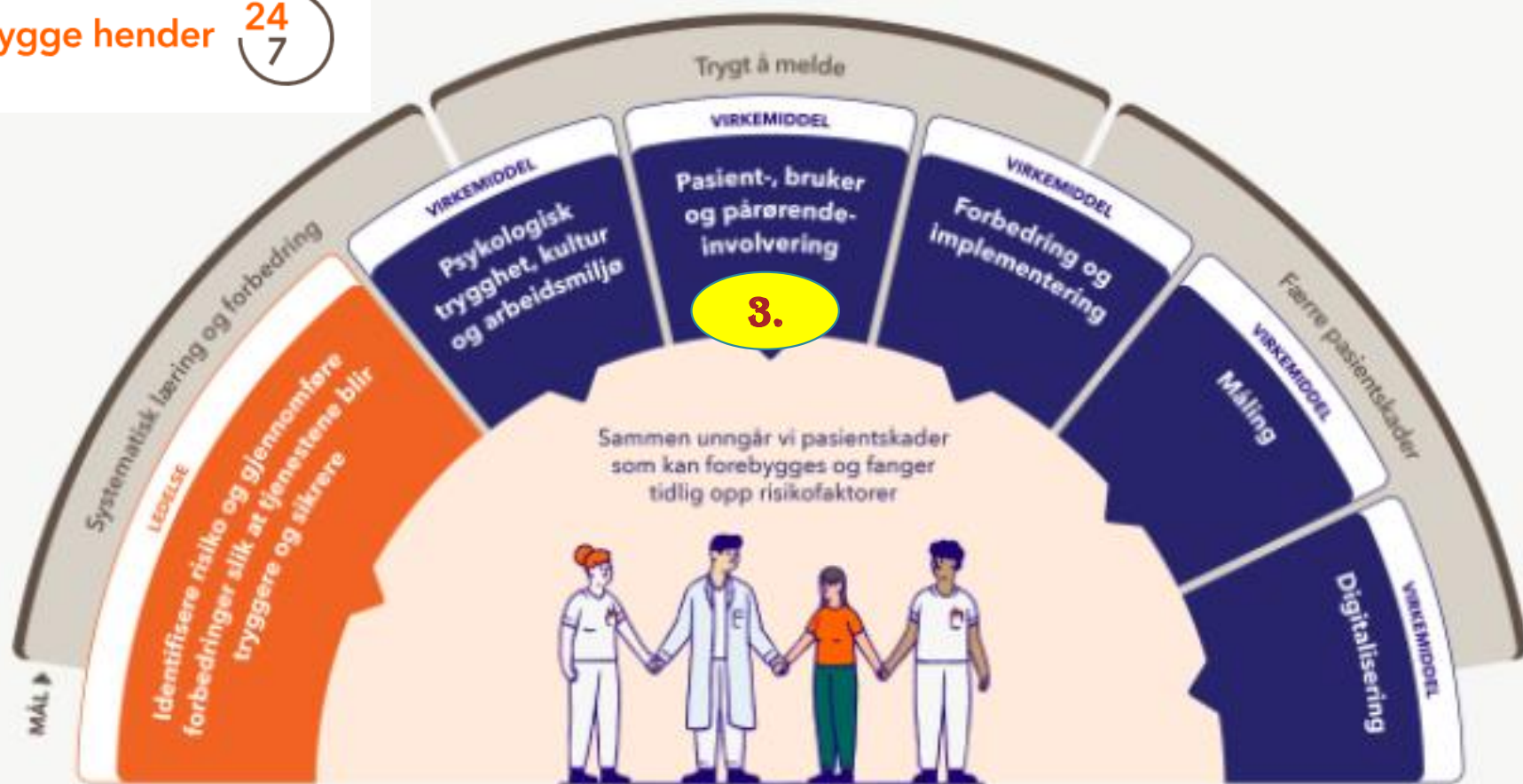


Eszköz 2. Pszichológiai biztonság; kultúra és munkahelyi légkör

Olyan munkahelyi környezet kialakítása és garantálása, ahol az egészségügyi dolgozók biztonságban érzik magukat: a kockázatok, veszélyek és a bekövetkezett nemkívánt események jelentése nem vezet retorziókhöz, nem jár negatív következményekkel.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

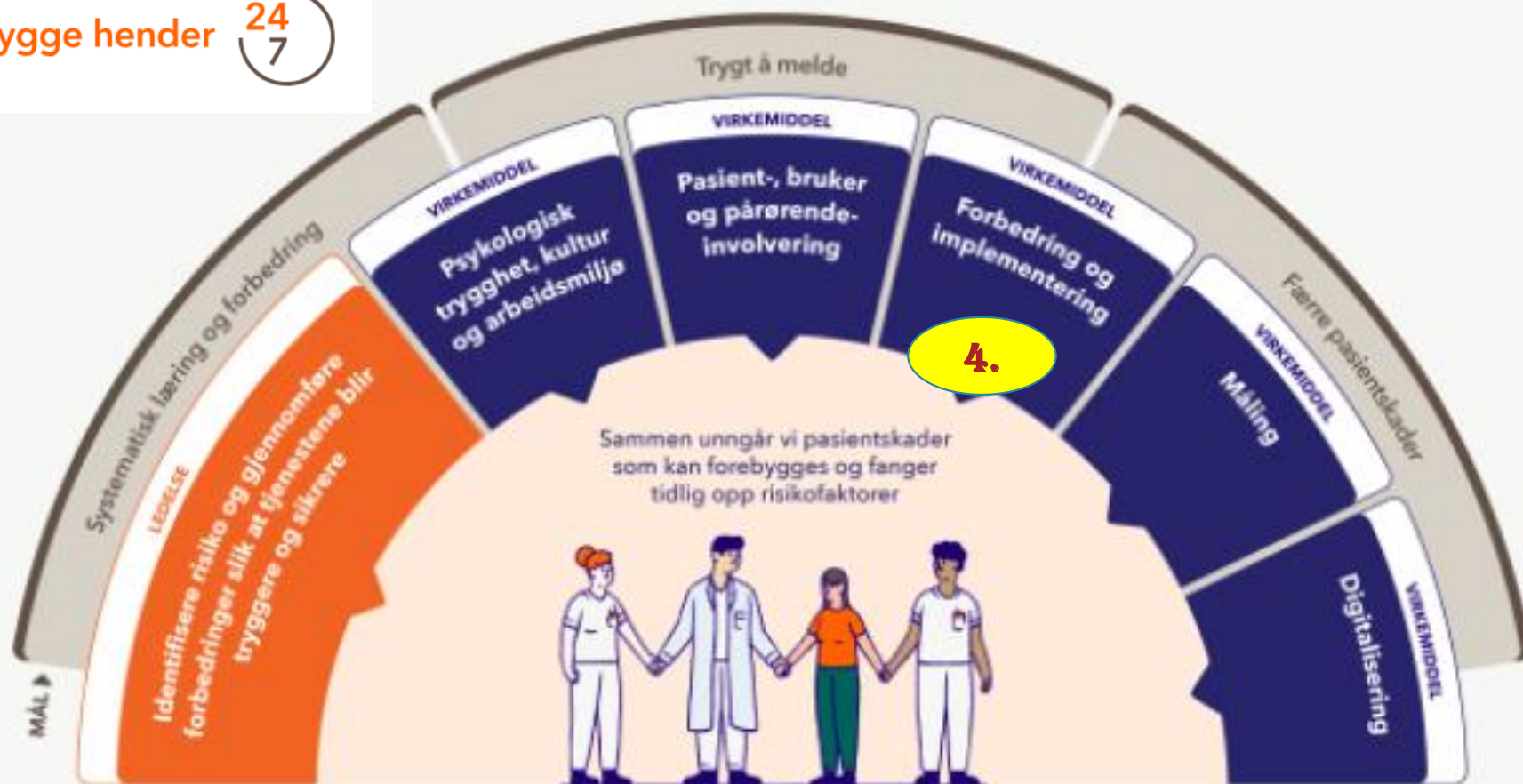


Eszköz 3. Betegek-, ügyfelek- és hozzátartozók bevonása

A „felhasználói” visszajelzések a legfontosabb eszközök az ellátás biztonságossá tétele terén. A betegelégedettségi mérések pótolhatatlan információt adnak az elvárásokról, és az ellátórendszerrel való találkozásról, az ott szerzett élményekről, benyomásokról.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender 24/7

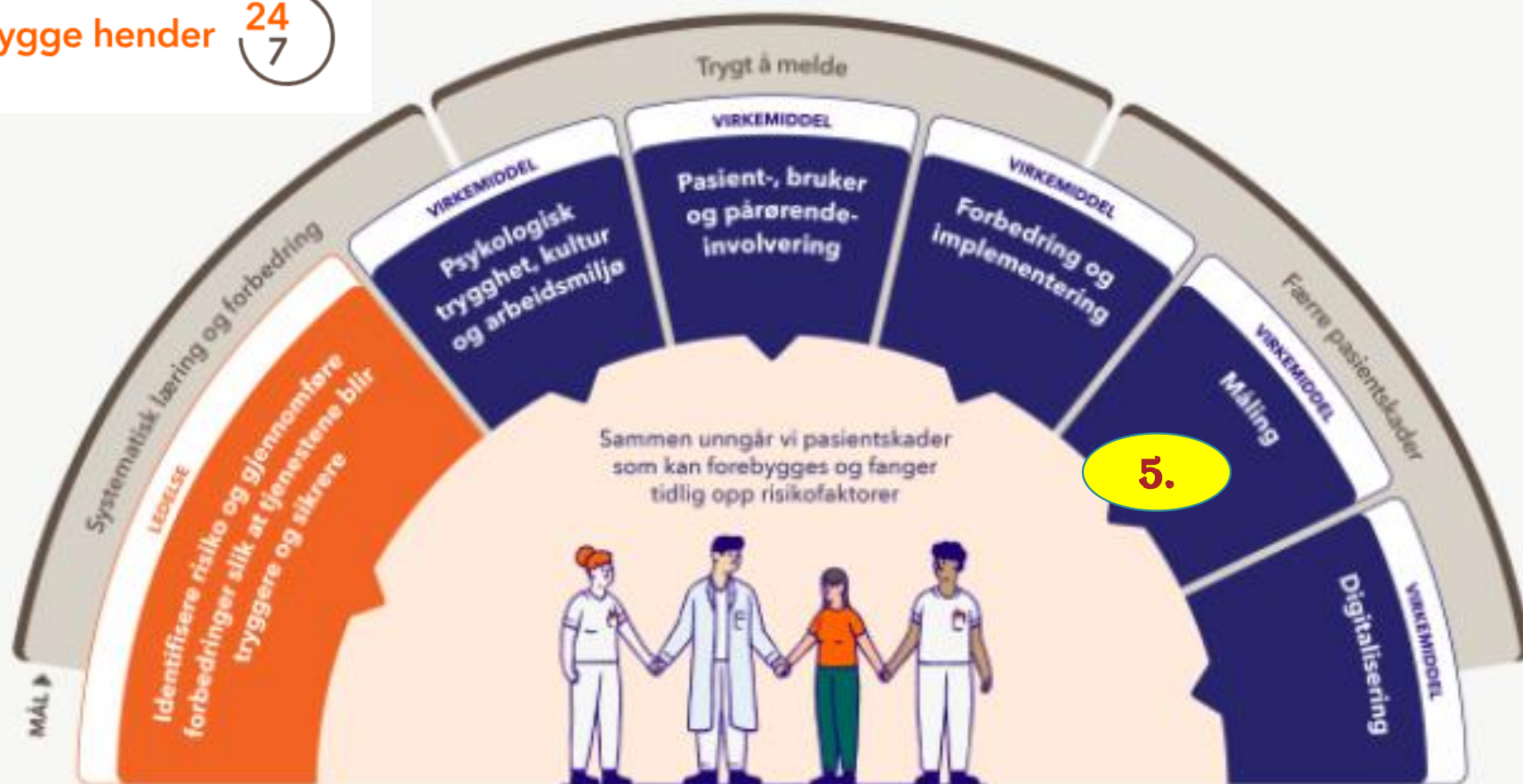


Eszköz 4. Javítás, fejlesztés és bevezetés

A gyenge pontok illetve a javítható ellátási fázisok felismerése, korrigáló intézkedések megfogalmazása, bevezetése és pontosítása, igazítása mindaddig, amíg eléri a kívánt minőségnövelő hatást.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender 24/7

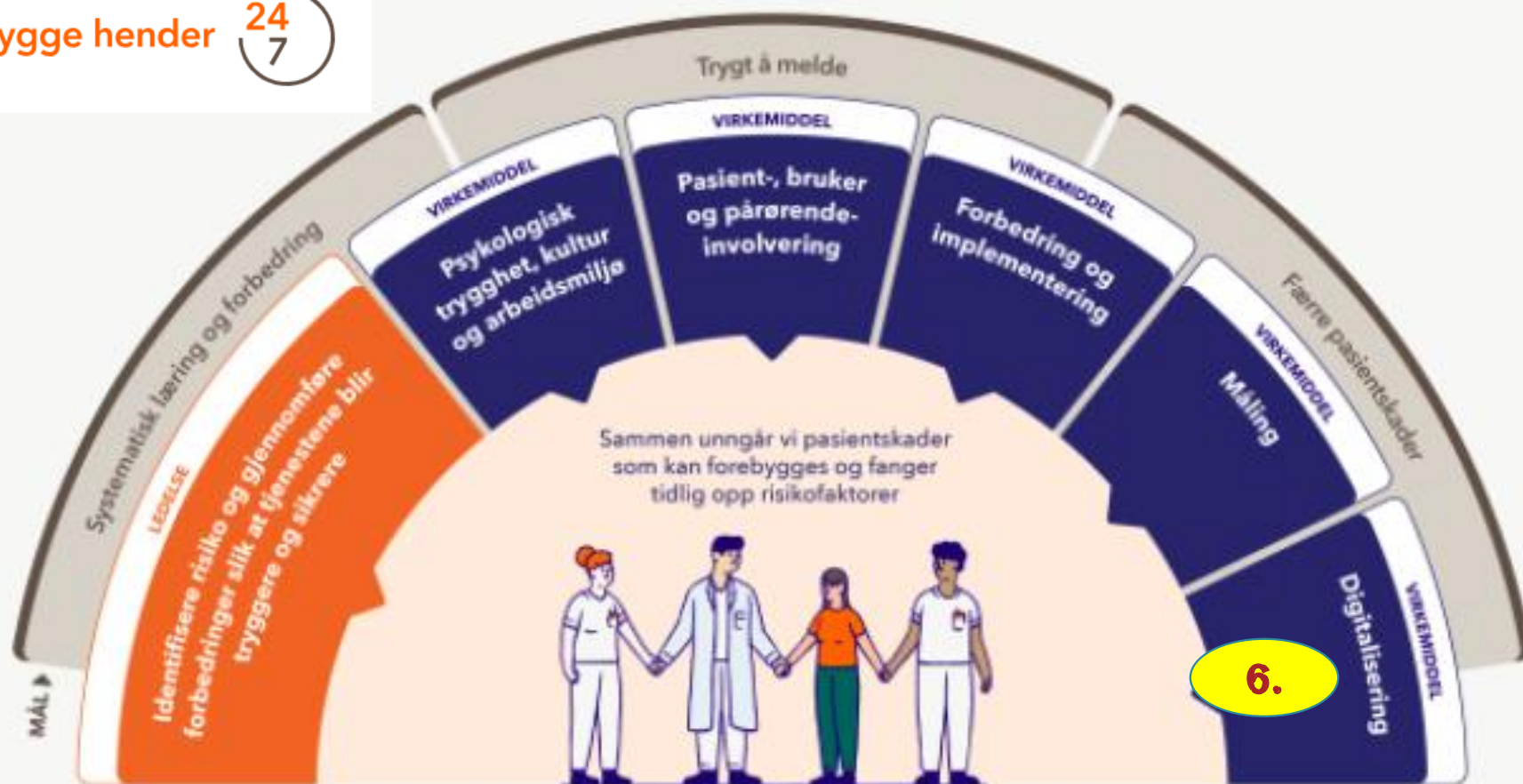


Eszköz 5. Mérések

A betegbiztonságot befolyásoló tényezők, a folyamatok minőségi indikátorainak rendszeres mérése, az intézkedések hatásainak monitorozása.

„I trygge hender 24/7” – Biztonságos kezekben 24/7

I trygge hender ²⁴/₇

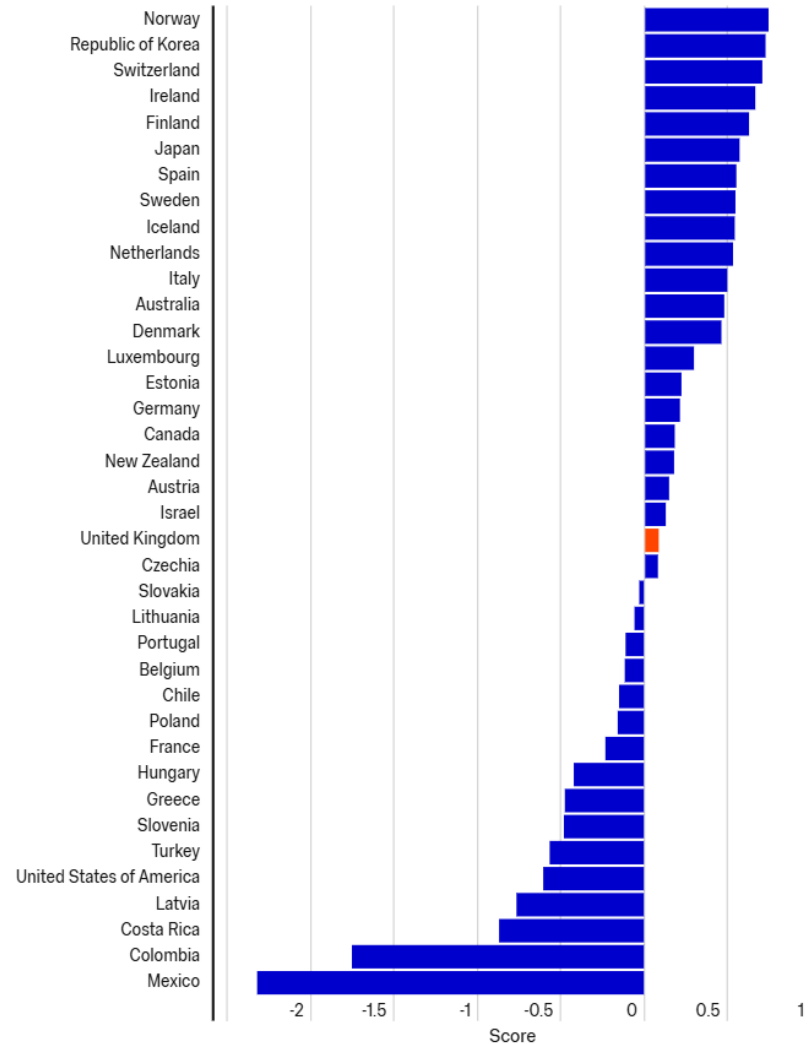


Eszköz 6. Digitalizáció

Releváns információk – akár több forrásból is – gyors gyűjtése és elemzése, könnyű megosztása, a nemkívánt események jelentése és követése, betegelégedettség mérése.

Eredmények

Figure 9. 2025 Patient safety country ranking, measured in standard deviations away from the mean



The red bar indicates the United Kingdom.

Forrás:

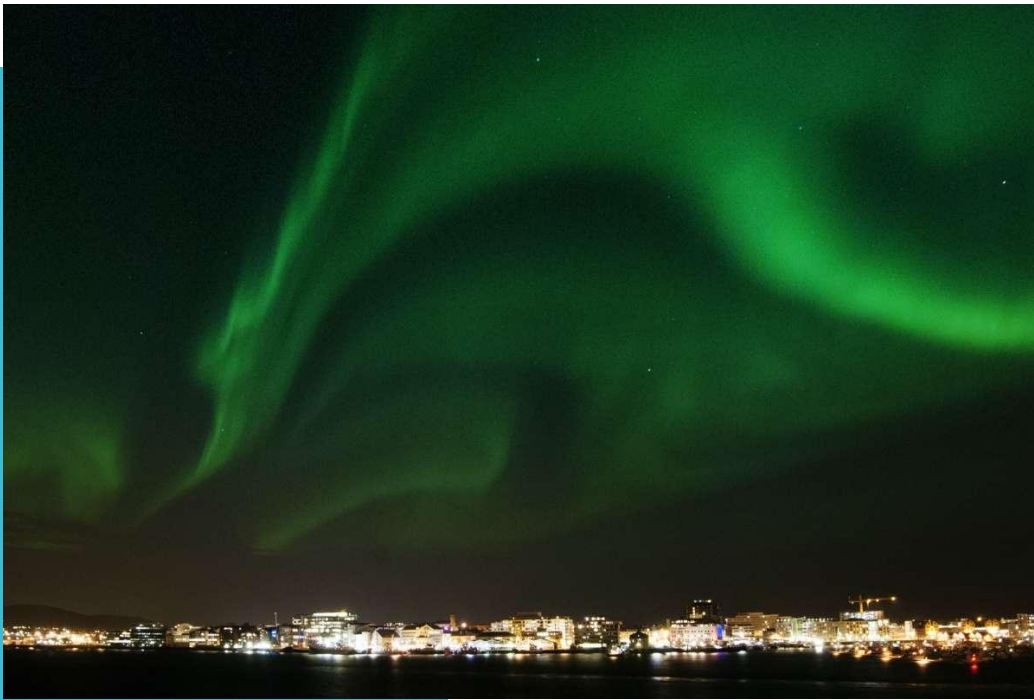
Global State of Patient Safety 2025

Share

Összefoglalás helyett

A norvég egészségügy szervezésének alapelve a kölcsönös bizalom és egymás tisztelete, a szakmaiságra és konszenzusra törekvés, nyílt kommunikáció és együttműködés.

A betegbiztonság növelése 15 éve kiemelt egészségpolitikai cél, mialatt (ellátó)helyi kezdeményezések kampányszerű szorgalmazásából kiindulva egy, az egész ellátórendszert átfogó és mozgósító, a az irányítás minden szintjével szemben elvárásokat megfogalmazó, kompetenciákat és tudatosságot megkövetelő folyamatos, a mindennapokat átítató, a kultúrát befolyásoló aktivitássá vált.



Tóttth Árpád dr.
Totth.Arpad@okfo.gov.hu

Köszönöm a figyelmet! Takk for meg!

