

# Tapasztalatok diagnosztikai ellátásban

Dr. Vida Zoltán

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# A helyszín

- budapesti, önálló járóbeteg ellátó intézmény radiológiai szakrendelése
- területi ellátási kötelezettség kb. 25.000 lakos
- két műszakos munkarend, napi 12 óra rendelési idő
- röntgen és ultrahang
- betegszám: röntgen havi 500, ultrahang havi 300 beteg

# Kockázatlista

- 33 azonosított kockázat
- panaszok és betegelégedettségi vizsgálatok  
(kevés bejövő elem, célszerű fókuszálni)
- szakirodalom  
(hasonló problémák)
- „Vizsgálatok és konzíliumok rendje” BELLA standard  
(jól használható standardok)
- egységszintű folyamatok elemzése  
(egyedi sajátosságok feltárása + módszertani fejlődés)



# Kockázatlista

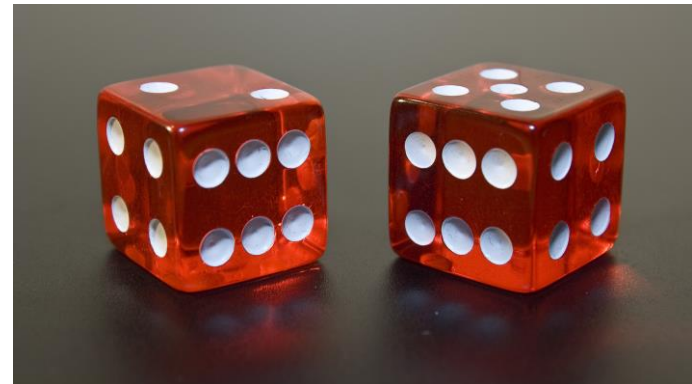
beteg azonosítása érkezésekor
beutaló ellenőrzése, adatagyezeités
betegazonosítás a vizsgálat előtt
vizsgálatazonosítás
betegtájékoztatás
gép előkészítés / gép beállítás
a vizsgálat technikai kivitelezése
képi dokumentáció / betegadatok összerendelése
képi dokumentáció szakdolgozói minőségkontrollja, véglegesítése
képi dokumentáció orvosi minőségkontrollja
leletdiktálás/rögzítés a medikai rendszerben
lelet orvosi ellenőrzése
leletkiadás, eredményközlés

# Regiszter példák (súlyos kockázatok)

1. a beutalók, vizsgálatkérők szakmai információtartalma hiányos (*No. 1 a szakirodalomban!*)
2. a leletező helységben a munkavégzést telefonos megzavarások, más munkafolyamatok miatti megszakítások zavarják
3. a vizsgálati beutaló finanszírozási szempontú hiányossága, érvénytelensége (jogszabályi megfelelés hiánya) (*helyi jellegű*)
4. vizsgálat során nyert képi adatok nem megfelelő betegazonosító adatokhoz kapcsolása

# Regiszter példák (magas kockázatok)

5. hiányos a vizsgálatok igénybevételi feltételeiről való tájékoztatás a betegek / beutaló orvosok számára
6. a beteg vizsgálatra felkészülése nem megfelelő, emiatt a vizsgálat nem elvégezhető v. megfelelősége csökken
7. az elvárt osztályos bevétel visszaesése, a pénzügyi egyensúly romlása
8. speciális vizsgálatokat nem kellő gyakorlattal rendelkező orvos végez



# Kockázatkezelés

- kockázatkezelési stratégia
- kockázatok szűrése
- meglévő kontrollok elfogadása 16 esetben
- döntés: minden maradék kockázatra terv kidolgozása
- 17 kezelési terv (ált. valószínűség csökkentés)  
egy kivétellel működési/tájékoztatási megoldás: €



# Kockázatkezelési terv példák

## 1. hiányos vizsgálatkérő:

1. intézeti honlapon tájékoztató megjelentetése
2. körlevél a beutaló orvosok számára (tájékoztatás a vizsgálatkérőn szükséges tartalomról: a beteg, a kérő személy, osztály / rendelő azonosítója, kérés indoka, szakmai tartalma, megválaszolandó kérdések, sz.e. sürgősség)

## 2. leletezés megzavarása:

1. időpontkérési időszak bevezetése (leletezést nem zavaró időszak)
2. leletező helyiségben a telefon cseréje vezeték nélküli készülékre (eltávolítható)



# Kockázatkezelési terv példák

## 3. beutaló érvénytelen:

beutalók osztályos utóellenőrzése kiadott segédanyag alapján

## 4. digitális betegadat-csere:

1. beutaló a vizsgálat alatt végig a vizsgálóhelyiségben tartandó
2. adategyeztetés beteggel (személyes adatok és tervezett vizsgálat)
3. munkalista rendszeres frissítése a munkaállomáson (elvégzettek eltűnnek, hibalehetőség csökken)



# Kockázatkezelési terv példák

## 5.,6. igénybevételi tájékoztatás / előkészítés hiányos:

intézeti honlapon tájékoztató megjelentetése (területi ellátási rend ismertetése, igénybevétel feltételei, elérhető szolgáltatások, beutalási rend, előjegyzési rend, sürgősségi különjárási rend, időpontkérés módja / ideje, rendelő elérhetősége, megközelíthetősége)

intézeti honlapon tájékoztató megjelentetése (előkészítést igénylő / nem igénylő vizsgálatok listája, előkészítés módja)

## 7. elvárt bevétel csökkenése:

havi forgalom / bevétel figyelése (havonta, minden hónap első munkanapján) – sz.e. előjegyzési rendben változtatás

## 8. Speciális vizsgálatok:

orvoshoz rendelt vizsgálati lista kifüggesztése az előjegyzés helyén

# Köszönöm a figyelmet!

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# NEVES 43

1. Kockázatkezelés az egészségügyben
2. Módszertan egyszerűen
3. Tapasztalatok járóbeteg ellátásban
4. Tapasztalatok diagnosztikai ellátásban
- 5. Tapasztalatok: bevonhatóság / együttműködés**
6. Tapasztalatok fekvőbeteg ellátásban

Kérdések / válaszok

# Tapasztalatok: bevonhatóság / együttműködés

**SZÉCHENYI** 



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# Nem egyszerű

- a folyamat időigényes
- a munkatársak bevonása nélkül nem valósítható meg
  - kockázatok megtalálása
  - kockázatok értékelése
  - kockázatkezelés megvalósításához
- módszertani ismeretek átadása szükséges

# Kifejezetten nehéz

- szemléletmód
- megbiztonságot támogató ↔ büntető szervezet kultúra
- kockázatkutatás = házkutatás
- a hibakutatás hatása a munkatársakra:
  - lista: ezt azért tettük bele, mert múltkor elrontottam?
  - segédanyag: a gyengébbek kedvéért?

# Összefüggések

- a kultúra hatása a megvalósíthatóságra:
  - a kockázatok megtalálhatóságára (jelentési hajlandóság)
  - a kockázatok értékelésére
    - kisebb következmény érték (nem annyira súlyos...)
    - kisebb valószínűség érték (nálunk olyan soha nincs...)
  - a tervek megvalósulására
  - a kockázatfelügyeletre



# Mielőtt nekikezdünk

- szervezeti kultúra
- jövőkép
- felsővezetői elkötelezettség
- munkatársak meggyőzése
  
- közvetlen vezetőként: a megbiztonságot támogató kultúrát megélni, gyakorolni és folyamatosan képviselni szükséges

# NEVES 43

1. Kockázatkezelés az egészségügyben
2. Módszertan egyszerűen
3. Tapasztalatok járóbeteg ellátásban
4. Tapasztalatok diagnosztikai ellátásban
5. Tapasztalatok: bevonhatóság / együttműködés
- 6. Tapasztalatok fekvőbeteg ellátásban**

Kérdések / válaszok