

EAHP Academy Seminar (2016)

#2

Beszámoló

Dr. Richter Katalin

Szent Borbála Kórház, Tatabánya

EAHP Academy Seminar 2016.

- ◎ 2016. szeptember 29. - október 1.
- ◎ Bukarest, Románia
- ◎ Első év, hogy két Academy Seminar program párhuzamosan
 - Academy Seminar #1: Medication Reconciliation & Review
 - Academy Seminar #2: „A new approach to quality management”
- ◎ Célcsoport:
 - A vezetés, a (gyógyszertári) szolgáltatás, a kutatás-fejlesztés és a multiprofesszionális együttműködések metszéspontjában dolgozó kórházi gyógyszerészek
 - 2-2 delegált tag országonként
 - Főgyógyszerészek + (ideális esetben saját) beosztottjuk

Kapcsolódási pontok a Brüsszeli Állásfoglaláshoz

- 5. szakasz: „Betegbiztonság és minőségbiztosítás” fejezetéhez
- 1-11. pontok
- *„Az intézeti gyógyszerértéknak biztosítania kell a gyógyszerfelhasználási folyamatokra vonatkozó, megfelelő minőségellenőrzési stratégiák kidolgozását, a hibák feltárása és a fejlesztési prioritások azonosítása érdekében.”*
- *„A kórházi gyógyszerésznek bizonyítékokon alapuló módszerekkel kell elősegítenie a gyógyszerelési hibák kockázatának csökkentését, ide értve a számítógépes döntéstámogatást is.”*
- *„A kórházi gyógyszerésznek olyan rendszereket kell támogatnia és alkalmaznia, amelyek lehetővé teszik a gyógyszerérték által expedált valamennyi gyógyszer nyomonkövethetőségét.”*

A minőségirányítás a kórházi gyógyszerészetben

- ⦿ A minőségügy régóta aktuális téma a kórházi gyógyszerészetben
- ⦿ A szakmai rendezvényeken mégis alulreprezentált
- ⦿ A minőségirányítás **célja** a kórházi gyógyszerészetben:
 - Konstans szolgáltatási színvonal biztosítása
 - A minőségügyi standardoknak való maradéktalan megfelelés
 - Dokumentációs rendszer kiépítése, NEM dokumentációk rendszere!
- Az ISO szabványok alapján felépített minőségirányítási rendszerek nem minden esetben hozzák az elvárt eredményt
- multiprofessionális munkacsoportok esetén illetve egy folyamatosan, gyorsan változó környezetben:
„Alulról szerveződő”, probléma-orientált megközelítés sok esetben eredményesebb lehet

„LEAN”



50-70'



80'



90'

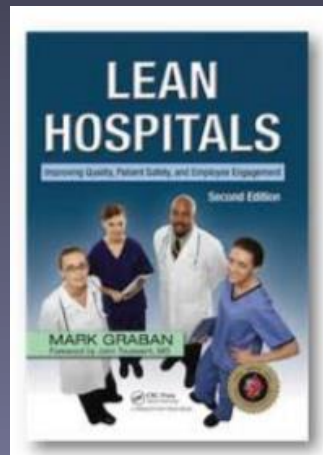


2000



Cél: Növelni a betegelégedettséget a személyzet bevonásával a folyamatos fejlesztés és probléma megoldás folyamatába

Szervezeti Kultúra / Elvek



Technikák/Eszközök

A LEAN szervezetek jellemzői

- ◎ „Karcsú” szervezési-irányítási modell
 - (nincs sok vezetői szint, nem aprózódik el a felelősség és a hatáskör)
 - Organogramok vízszintesen terjeszkednek, nem függőlegesen
- ◎ Központban: az ember tisztelete
 - A szervezet számára legfőbb érték a munkatárs.
 - A lean szervezetek a bennük dolgozó emberek által fejlődnek.
 - Maga a szervezet pedig a benne dolgozó emberek folyamatos fejlesztésében érdekelt.
 - Maguk keresik a lehetőségeket a folyamatok optimalizálására.
 - Ők működtetik hatékonyan a folyamatokat (ill. ők nem).

A rendszer kulcsa: elhivatott, proaktív, „involvál” munkatársak

A „LEAN” alapelvei

1. A tevékenység értékét a vevő határozza meg. **[value]**
2. A szervezet működése egy értékfolyam, ami a tevékenységek teljes vertikumát átfogja. **[flow]**
3. Minden, ami ezt az áramlást akadályozza, káros. **[waste]**
4. A vevő elvárásai alakítják a folyamatot. **[pull]**
5. A szervezet a kiválóságra törekszik. **[push]**

1. Határozzuk meg az **értéket** a **vevő** szemszögéből

Ki a vevő az egészségügyben?

...A beteg?

...Az orvos?

...Az egészségbiztosító?

...Az állam?

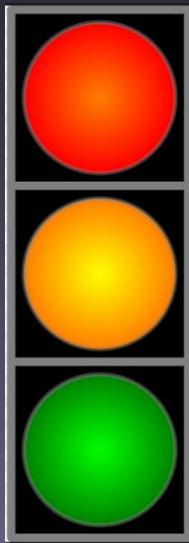
Érdekeik, az általuk képviselt értékek gyakran ellentétesek

Nem lehet mechanikusan adaptálni az ipari megoldásokat!

2. A veszteségek kiküszöbölése

A lean szervezetek legfontosabb tevékenysége: a veszteségek keresése-elemzése-eltávolítása.

A tevékenységek kategóriái:



Nincs hozzáadott értéke
„szükségtelen veszteség”



Nincs hozzáadott értéke
„szükséges veszteség”



Hozzáadott értéke van



Veszteségek (Wastes)

"DOWNTIME"



Defect/hiba



Over production/túltermelés

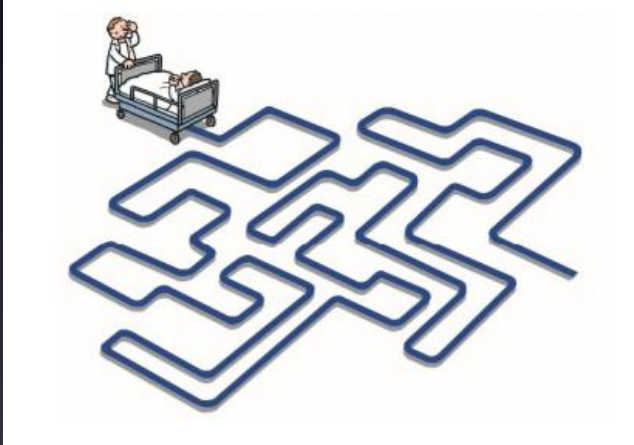


Waiting/várakozás



Non used intellect/
kihasználatlan képességek

Veszteségek (**Wastes**)



Transport/mozgatás



Inventory/raktár készlet



Motion/mozgás



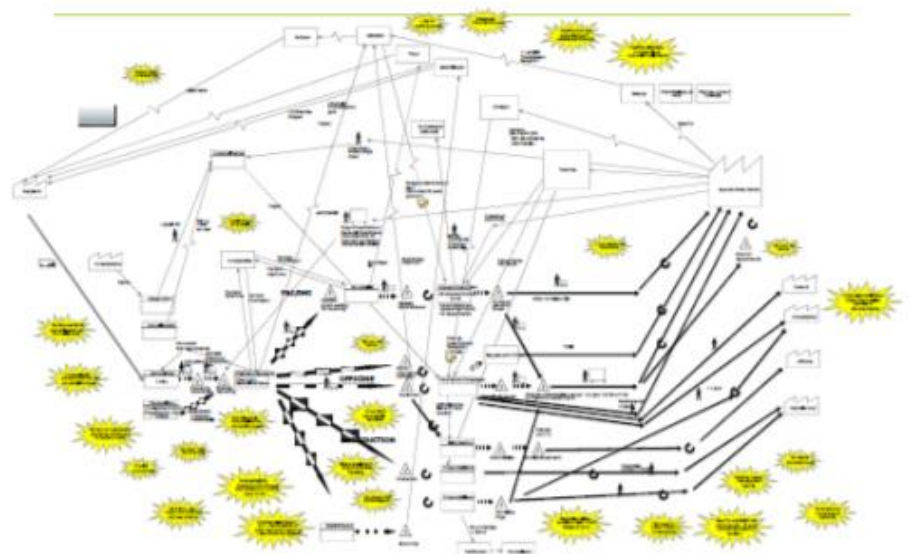
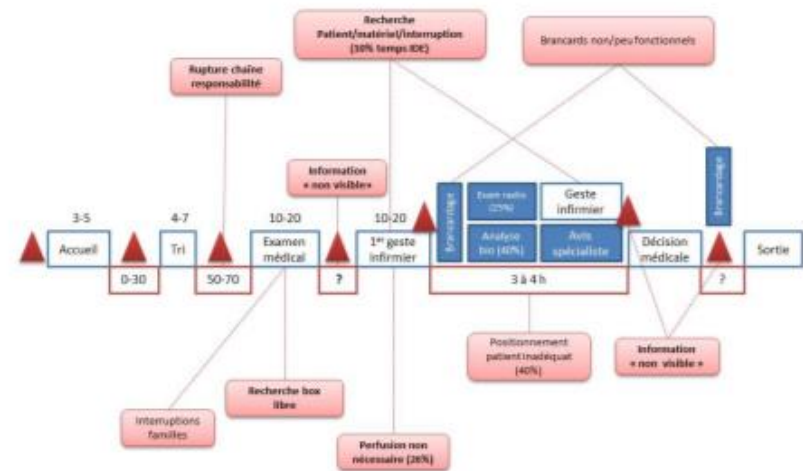
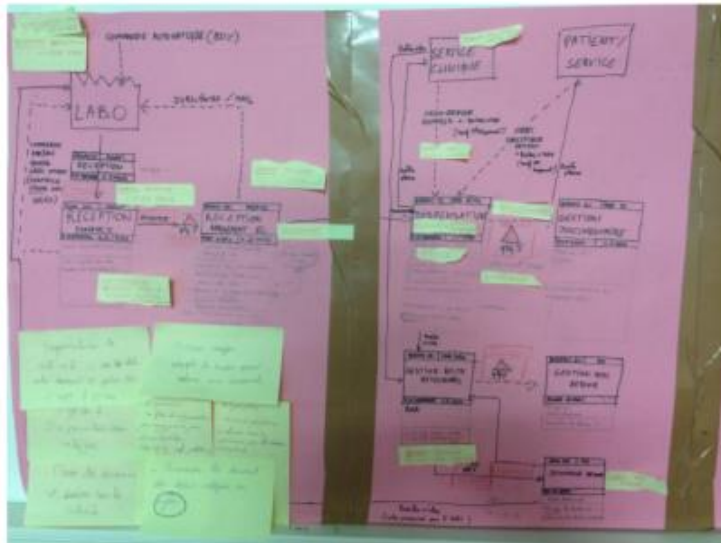
Excessive processing/túlzások (pl. bürokrácia)

3. Folyamatelemzés

- A folyamatelemzés két lépcsős: a jelen helyzet felmérése, majd az optimalizáció lépéseinek kidolgozása.
- Einstein: *„Ha egy órám lenne megoldani egy problémát, és az életem múlna rajta, akkor az 55 percet a problémán gondolkoznék, majd 5 perc alatt megoldanám.”*

◉ Eszközök:

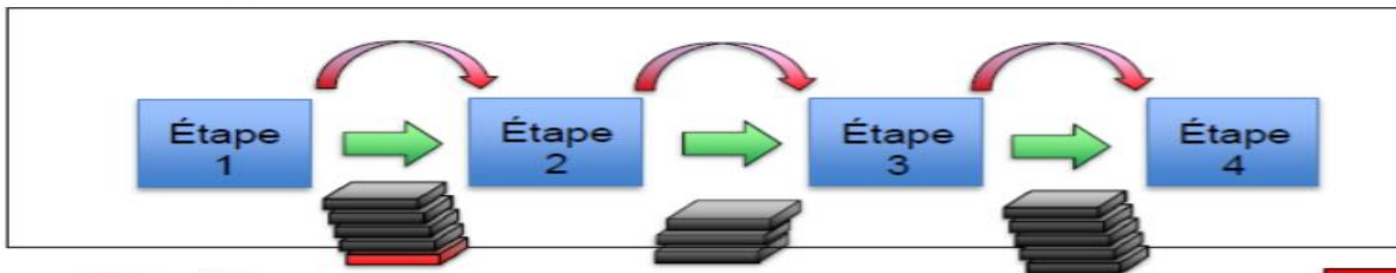
- Belső auditálás
- Ok-okozat elemzések / Ishikawa-analízis (halszálka)
- A problémák megoldásának vizuális segítése
 - Folyamat ábra
 - Spagetti diagram
 - Obeya board



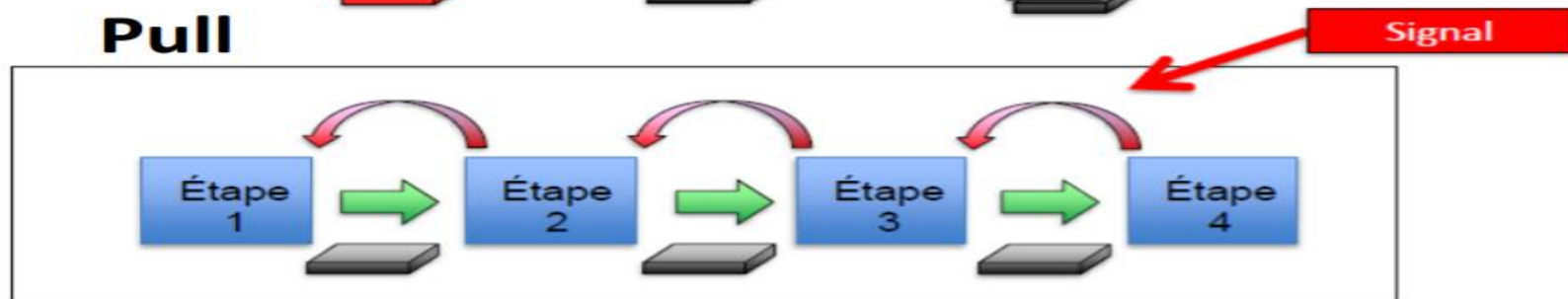
4. Pull system „Húzóerő”

- A folyamatokat úgy kell optimalizálni, hogy a vevő igénye legyen a "húzó erő", ez mint szignál indítja be a folyamatot (pull system)
- Mindezzel elkerülhető az egyik legnagyobb veszteség, a túltermelés és a felesleges készletek felhalmozása

Push



Pull



5. Folyamatos fejlesztés/fejlődés

- ◎ A munkatársak bevonásával
- ◎ Csak megbízható, alapos letesztelt technológiák bevezetése lehetséges, melyek az emberek és a folyamat érdekeit szolgálják
- ◎ 5S



1. Sort



2. Set in Order



5. Sustain

5 S's



3. Shine



4. Standardize



A LEAN vezető

- Alapelv: „Az ember tisztelete”
- A lean vezető nem elsősorban utasításokat ad, sokkal inkább „kormányosa” a szervezetnek.
- Empatikus vezetői karaktert kíván: jól ismeri a munkatársak személyiségét, erősségeit, motivációit.
- Szükséges, hogy a szervezeti célokat egyéni célokká transzformálja.
- „Empowering” típusú szemlélet: az autokrata, „diktáló-számonkérő” mentalitás helyett támogatja a beosztottakat céljaik elérésében, fejleszti képességeiket.
- A lean szervezetben mindenki felelős a kialakított rendszerért.

Amikor a LEAN nem működik

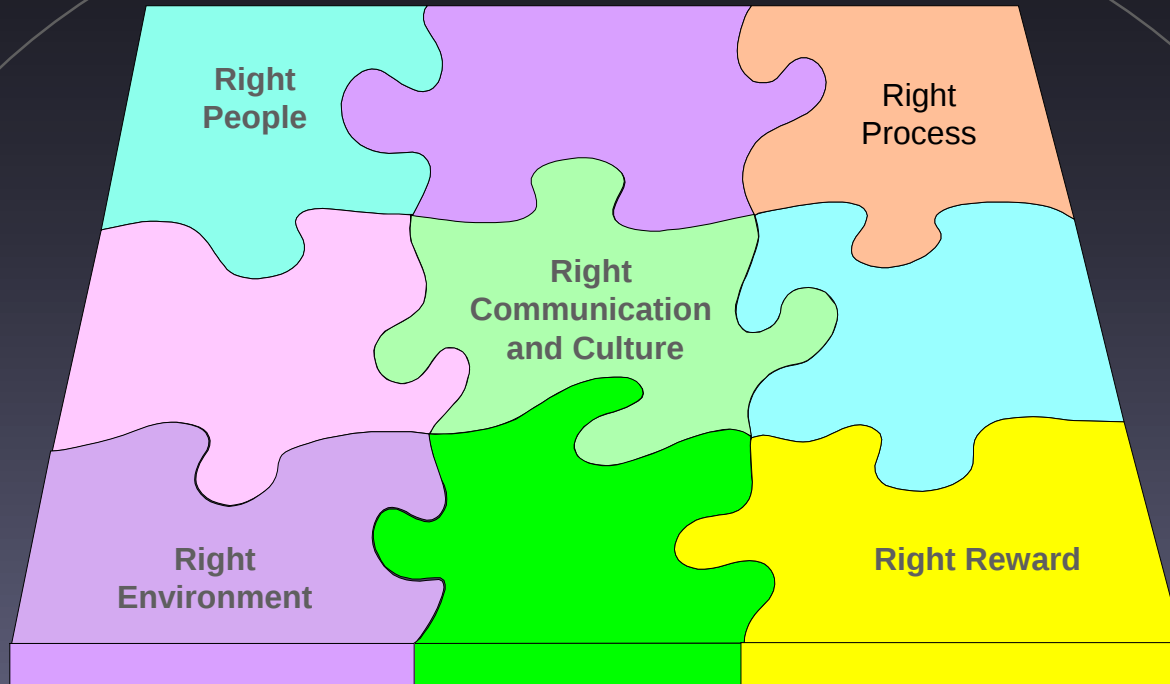
- Erőteljesen személy-orientált, a folyamat motorja az „involvált” munkatárs.
 - Ha nem minden munkatárs osztja a szervezeti célokat.
 - Paradox módon a passzív munkatárs rosszabb a „flow” szempontjából, mint a „partizánok”.
-
- A push/pull egyensúly felborulása (beszállítói hiány, osztályos igények, raktárkészlet, tudás, együttműködési igény)

Egyéb eszközök

- ◉ **5W - 5Why - 5 miért** módszer: feltételezi, hogy hajlamosak vagyunk a problémákat tüneti szinten kezelni – meg kell keresni a gyökér okokat
- ◉ A3 módszer probléma megoldás fontos módszere lehet
- ◉ Meetingek
- ◉ Pareto diagram (probléma elemzésre, 80-20 szabály)
- ◉ Ennyi módszer és eszköz bevezetése természetesen egyszerre nem történhet meg, csak fokozatosan, célszerűen



Köszönöm a figyelmet!



LEAN