

A fekvőbeteg ellátás minőségirányítása, indikátorai

DR RICHTER KATALIN

INT. VEZ. FŐGYÓGYSZERÉSZ

SZENT BORBÁLA KÓRHÁZ, TATABÁNYA





Szent Borbála Kórház

Magunkról

Menedzsment

Osztályaink

Szakrendelések

Kiszolgáló osztályok

Rendezvények

Törvénytár

Közérdekű adatok

Betegfelvétel,
előnyezés

ISO 9001:2009

ISO 14001:2005

Elérhetőségünk

MIR, KIR



TANÚSÍTVÁNY



az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány
szerinti irányítási rendszerre

Ezennel igazoljuk, hogy az

Szent Borbála Kórház

Székhely: H-2800 Tatabánya, Dózsa György u. 77.
Telephelyek: H-2800 Tatabánya, Újsor út
H-2800 Tatabánya, Semmelweis u. 9.

az irányítási rendszerét a szabályrendszernek megfelelően vezette be
és alkalmazza, amit TAM CERT eljárás alapján bizonyított.

Érvényességi terület:

intézmény menedzsmentje a járó- és fekvőbeteg ellátás, gondozás, ápolás, az
ezekhez tartozó diagnosztikai, műszaki és gazdasági osztályok, valamint a
gyógyfürdő, a diatetika és a központi gyógyszerár területén minőségmenedzsment
rendszert működtet a kórház teljes területén

A tanúsítvány regisztrációs száma: 42 601 0508-NA

Érvényes: 2019-11-23
Az első tanúsítás ideje: 2002-03

TAM CERT Magyarország Kft.
TAM CERT TH vezetője
Dipl.-Ing. Szalai Károly



Budapest, 2016-11-24

A jelen tanúsítást az auditálásra és tanúsításra vonatkozó TAM CERT eljárás alapján folytattuk le,
a tanúsítást rendszeres időközönként felülvizsgáljuk.
TAM CERT Magyarország Kft. / H-1013 Budapest, Lánchíd u. 15-17. / www.tamcert.hu



TANÚSÍTVÁNY



az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány
szerinti irányítási rendszerre

Ezennel igazoljuk, hogy a

Szent Borbála Kórház

Székhely: H-2800 Tatabánya, Dózsa György u. 77.
Telephelyek: H-2800 Tatabánya Újsor út
H-2800 Tatabánya, Semmelweis u. 9.

az irányítási rendszerét a szabályrendszernek megfelelően vezette be
és alkalmazza, amit TAM CERT eljárás alapján bizonyított.

Érvényességi terület:

intézmény menedzsmentje a járó- és fekvőbeteg ellátás, gondozás, ápolás,
az ezekhez tartozó diagnosztikai, műszaki és gazdasági osztályok,
valamint a gyógyfürdő, a diatetika és a központi gyógyszerár területén
minőségmenedzsment rendszert működtet a kórház teljes területén

A tanúsítvány regisztrációs száma: 43 602 7018-NA

Érvényes: 2019-11-24
Első tanúsítás: 2010-11-26

TAM CERT Magyarország Kft.
TAM CERT TH vezetője
Dipl.-Ing. Szalai Károly



Budapest, 2016-11-25

A jelen tanúsítást az auditálásra és tanúsításra vonatkozó TAM CERT eljárás alapján folytattuk le,
a tanúsítást rendszeres időközönként felülvizsgáljuk.
TAM CERT Magyarország Kft. / H-1013 Budapest, Lánchíd u. 15-17. / www.tamcert.hu

Minőségügy

- Alapfogalamak, alapelvek
 - Minőség, QI, QA, QC, QM
- Miért szükséges
- Történelmi/nemzetközi kitekintés
- PDCA ciklus
- Eü tv. Minőségügyi rendelkezései
- Auditálás/tanúsítás

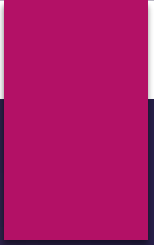
Minőségirányítási rendszerek

ISO, MSZ

Eü standardok (MEES)

Standard fejlesztések: BELLA, Begónia

LEAN-menedzsment



Minőségügy

Minőség fogalma

A hétköznapi életben is
használt kifejezés

Hogyan tudjuk
megfogalmazni?

Különböző megfogalmazások „nagy emberektől” 😊

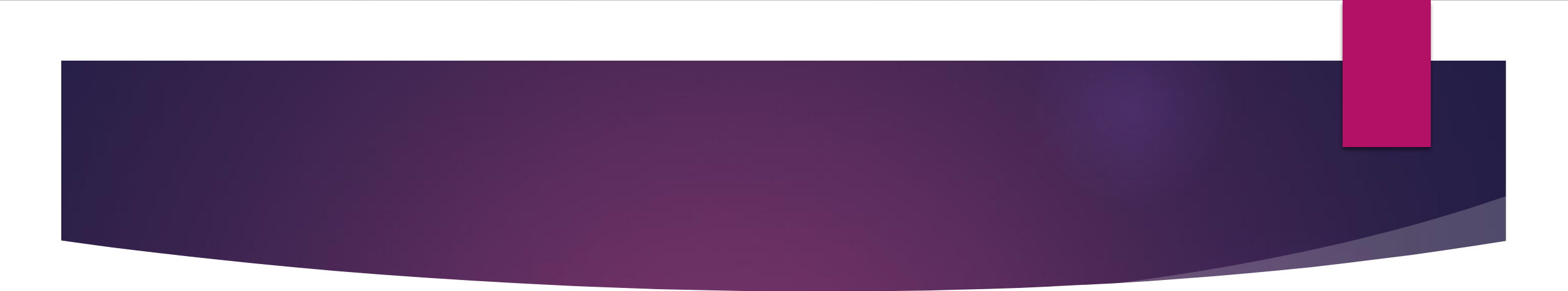
Feigenbaum: „bizonyos vásárlói feltételeknek való legjobb megfelelést jelenti. Ezek a feltételek a tényleges használat és a termék eladási ára.”

Gilmore: A minőség annak mértéke, ahogy egy termék a tervnek, vagy előírásoknak megfelel.

Crosby: „A minőség a követelményeknek való megfelelés.”

Juran: „használatra való alkalmasság”

Marcus: „amikor a vevő jön vissza és nem az áru”

- 
- ▶ Nem egy abszolút fogalom, az igényeknek való megfelelés valószínűséget írja le. Egyes tényezők növelik, másik csökkentik.
 - ▶ A **minőség lényege/kulcselemei**:
 - ▶ az előírásoknak való megfelelés,
 - ▶ a használatra való alkalmasság,
 - ▶ a megfelelés a vevő (felhasználó) megnyilvánuló (deklarált) igényeinek,
 - ▶ megfelelés a vevő (felhasználó) várható (feltételezett) igényeinek.

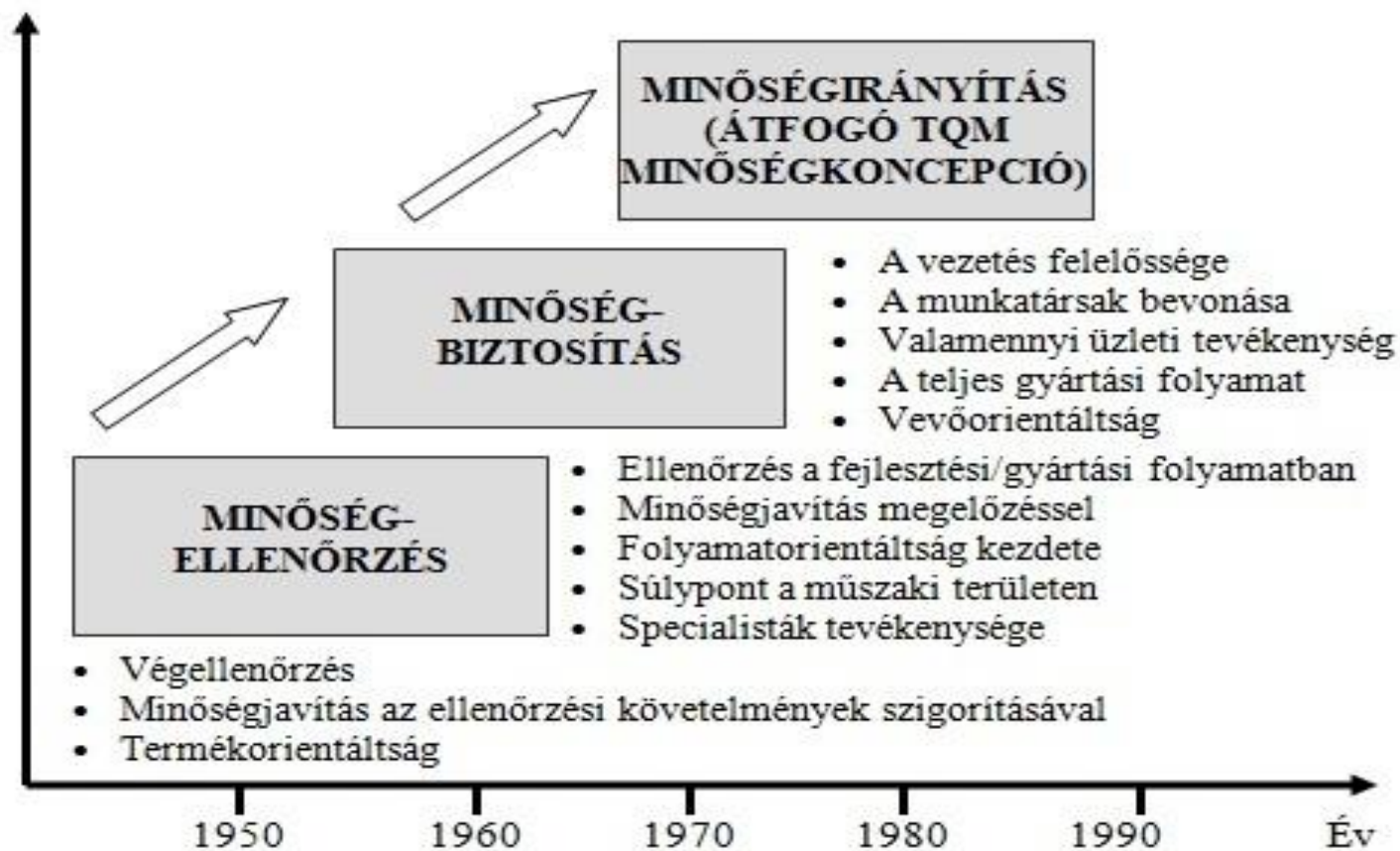
Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) szerinti „alapdefiníciók”

- ▶ (1986-ból, **ISO 8402** szabvány): „A minőség nem más, mint a szolgáltatás, illetve termék azon tulajdonsága, illetve jellegzetessége, hogy milyen mértékben felel meg a megrendelő, a felhasználó deklarált vagy feltételezett elvárásainak.”
- ▶ Az **ISO 9000** szabvány alapján a minőség annak a foka, hogy a belső jellemzők milyen mértékben teljesítenek követelményeket.

Gyakorlatiasan: teljesíteni a vevői követelményeket és elérni a vevők megelégedettségét.

További
fogalmak

Minőségügy fejlődése



Minőségellenőrzés – minőségbiztosítás - minőségirányítás

- ▶ **Minőség-ellenőrzés** (quality inspection): Valamely termék vagy szolgáltatás egy vagy több jellemzőjének mérése, vizsgálata és az eredmény összehasonlítása az előírt követelményekkel az előírásoknak való megfelelés meghatározása céljából.
- ▶ **Minőségbiztosítás** (quality assurance): Mindazok a tervezett és rendszeres intézkedések, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a termék vagy a szolgáltatás a megadott minőségi követelményeket kielégítse.
- ▶ **Minőségszabályozás** (quality control): Azok az operatív tevékenységek és módszerek, amelyek a minőségi követelmények teljesítését szolgálják a minőség megvalósításának teljes körfolyamatában.
A minőségszabályozás magában foglalja a minőségbiztosítást és a minőségellenőrzést.
- ▶ **Minőségirányítás** (quality management): Az általános vezetési tevékenységnek az a része, amely a minőségpolitikát meghatározza és megvalósítja.

Minőségügy fejlődése

- ▶ XX.századi tömegtermelés – ipari fejlődés – specializáció

Három eltérő-speciális minőségfejlődés:

- ▶ Délkelet-ázsiai (Japán-Deming)
- ▶ Európai (szabványok, ISO)
- ▶ Észak-amerikai (TQM)

Adott térség gondolkodási sajátosságaival.

PDCA ciklus

- ▶ Japánban **W. Edwards Deming** hívta fel a figyelmet először arra, hogy a gyenge minőség óriási veszteséget okoz a vállalatoknak. Az olcsó ár önmagában nem versenytényező. (1950-es évek)
- ▶ A PDCA-t is Deming tette népszerűvé a világon, habár ő mindig "Shewhart ciklus"-ként utalt rá. Későbbi munkássága során a PDCA-t PDSA-ra módosította, mert úgy gondolta az "ellenőrzés" szó túlhangsúlyozza a megfigyelést az elemzéssel szemben.
- ▶ A **PDCA-ciklus** egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. A PDCA ciklus egy másik verziója az OPDCA, amelyben az "O" a megfigyelést (observation), a jelen helyzet tanulmányozását jelenti.
- ▶ A PDCA-ciklus szorosan kapcsolódik a lean termelés és a Toyota gyártási filozófia irodalmához.

A szabvány, a rendszer naprakészen tartására/fejlesztésének eszköze

- ▶ A PDCA ciklus
- ▶ Plan, **D**o, **C**heck és **A**ct szavak kezdőbetűiből

Angol nyelvű rövidítés:

Plan!- Tervezd meg!

Do!- Tedd meg!

Check!- Ellenőrizd!

Act!- Avatkozz be!



A szabvány, a rendszer naprakészen tartására/fejlesztésének eszköze

A PDCA ciklus

A PDCA ciklus spirálszerű ismétlésével a folyamatok újra és újra fejleszthetők.



Az ismétlődő PDCA-ciklus lépései a következők:

► Plan

- A **tervezés** az elvárt teljesítmény, valamint az ennek eléréséhez szükséges célkitűzések és folyamatok meghatározása. Az elvárt eredmény meghatározásával a specifikáció teljessége és pontossága is a kitűzött fejlődés részévé válik. A meglévő folyamat kulcsproblémáinak és a kijavítás lehetőségeinek meghatározása. (Amennyiben lehetséges, érdemes kis lépésekkel kezdeni a fejlesztést a lehetséges hatások tesztelése érdekében.)

► Do

- A **cselekvés** a terv végrehajtását, a folyamatok elindítását, a termék elkészítését jelenti. Fontos eleme az adatok összegyűjtése is, amelyek az "ellenőrzés" és "beavatkozás" lépésekben történő elemzési és ábrázolási feladatokhoz szükségesek.

► Check

- Az **ellenőrzés** az aktuális eredmények tanulmányozása (amelyeket a "cselekvés" lépésben mértünk és gyűjtöttünk össze) és összevetése az elvárt eredményekkel (amelyeket a "tervezés" lépésben határoztunk meg). E lépés során a tervezés és a végrehajtás közötti eltéréseket keressük, valamint megvizsgáljuk a tervet abból a szempontból, hogy mennyire megfelelő és teljes a megvalósíthatóság szempontjából. Az összegyűjtött adatok ábrázolásával a folyamat egyszerűbbé tehető, szemléletesen bemutatathatóak az ismételt PDCA ciklusok trendjei. Az adatok így információvá alakíthatók, amelyre szükség van a "beavatkozáshoz".

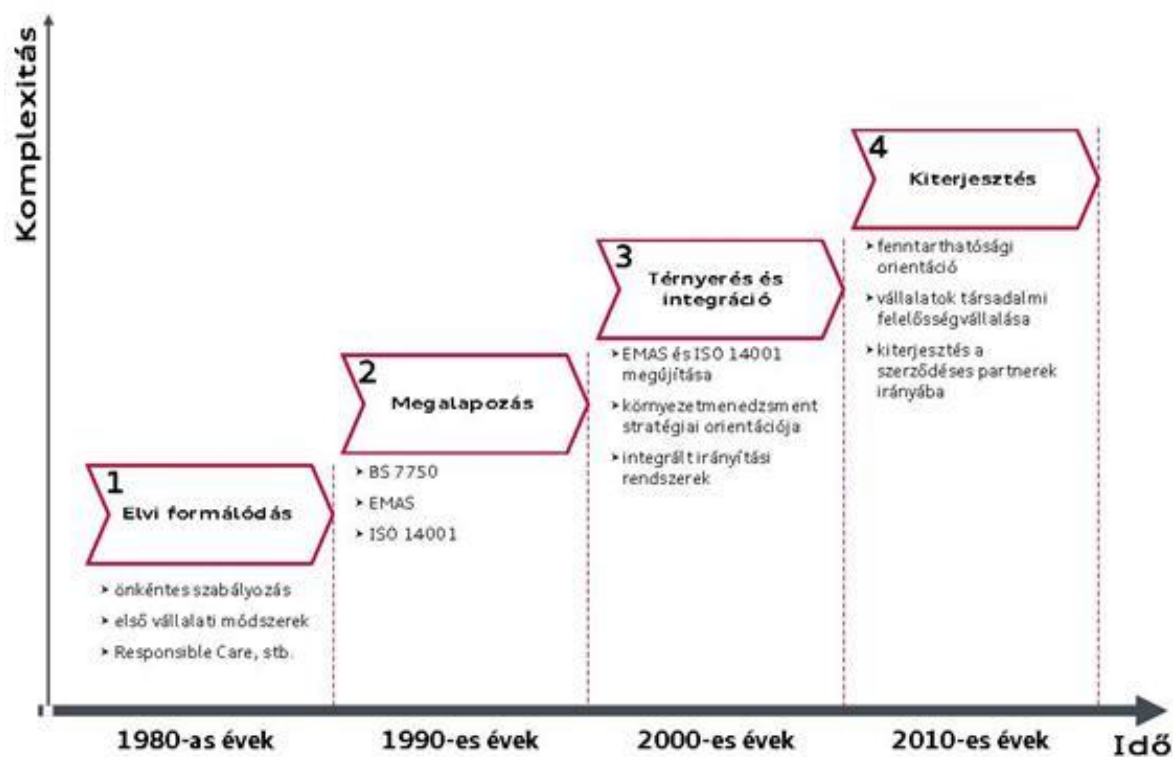
► Act

- Az aktuális és a tervezett eredmények közti jelentős eltérések fennállása esetén korrekciós intézkedéseket kell bevezetni, ez a **beavatkozás** lépése. A különbségek vizsgálata során meg kell állapítani, hogy elsődlegesen mi okozza ezeket. Ezt követően meg kell határozni, hogy hol szükséges a változtatásokat végrehajtani, amely magában foglalja a folyamat vagy a termék fejlesztését is.
- Amennyiben ezen a négy lépés végrehajtása után nem találunk fejleszteni való területet, a PDCA ciklus ismételt alkalmazása tovább finomítható, a lépéseket egy magasabb minőségi színvonalon végezzük el.
- Néhány szakértő újabban az "Adjust" vagyis "Igazítás" szót használja a negyedik lépésre^[forrás?]. A módszer alkalmazói számára ugyanis ez jobban érthetővé teszi, hogy a negyedik lépés a jelenlegi és az elvárt helyzet közötti különbségek igazításáról/korrekciójáról szól, nem pedig a tervek megvalósításáról (amely a második lépésben történik).

- ▶ A módszer egyik legfontosabb alapelve az ismétlődés – amennyiben egy hipotézis igazolásra, vagy elutasításra kerül, a ciklus ismételt elindításával további új ismeretekhez és fejlődéshez juthatunk.
- ▶ Deming mindig hangsúlyozta a PDCA lépések **spirálszerű ismétlés**ének fontosságát, amelynek lényege, hogy a rendszer mindig tovább javítható, az ismétlések során pedig mindig magasabb minőségi szinten végezzük el a lépéseket. Ennek a megközelítésnek az alapja, hogy a tudásunk és képességeink limitáltak, de fejleszthetőek. Különösen igaz ez egy projekt kezdetekor, amikor lehetséges, hogy kulcsinformációk még nem állnak rendelkezésre, a PDCA alkalmazása visszajelzéseket, igazolásokat adhat a fennálló hipotézisekkel kapcsolatban. Ezzel a magasabb szintű tudással már finomíthatóak, átalakíthatóak a célok (az elvárt, ideális állapot). A PDCA minden esetben közelebb visz a kitűzött célok eléréséhez.
- ▶ A PDCA és a tudományos problémamegoldás a kritikus gondolkodás fejlesztését is segíti. A Toyota és más LEAN vállalatok szerint az a munkaeő, amelynek gondolkodásában kiemelt szerepet kap a problémamegoldás és a PDCA, inkább képesek az innovációra, és a versenytársak előtt tudnak maradni.

Minőségügyi rendszerek az egészségügyben

Minőség Irányítási Rendszerek



Gyógyszerészet- nagymértékben szabályozott és szabványosított terület

Jogszabályok:

tv, rendeletek

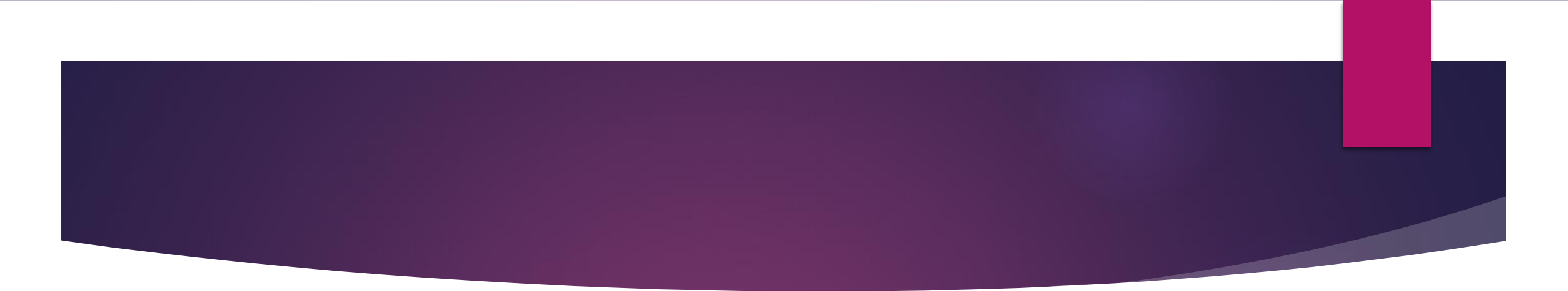
Szakmai szabályok:

Módszertani levelek (OGYÉI)

GXP szabványok (GMP, GCP, GPP stb.)

Szakmai kiadványok: (Gyógyszerkönyv, FoNo)

Etikai szabályok (MGYK - Etikai kódex)

- 
- ▶ Ezeknek való megfelelés sok esetben már önmagában is biztosítja a minőséget, a dokumentáltságot, betegbiztonságot (hiszen ez a célja)
 - ▶ A minőség irányítási rendszer összerendezi, keretet ad mind ezeknek,

„MIR a módszer - a keret, míg a standardok az eszközök, amik kitöltik”

Az eredmény egy hatékonyan működő, minden előírásnak és a „vevők” igényeinek megfelelően működő szervezet.

„Vevők” az egészségügyben

Aki felé irányul a szolgáltatás:
ez lehet

...A beteg?

...Az orvos?

...Az egészségbiztosító?

...Az állam?

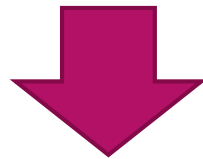
Érdekeik és az általuk képviselt értékek gyakran ellentétesek

Nem lehet mechanikusan adaptálni az ipari megoldásokat!

Kiváló minőségű az az eü-i ellátás:

Amelyet, az elérhető **tudományos ismeretek** és **erőforrások** mellett,

A várható **maximalizált jótékony hatás érdekében,**
minimálizált negatív hatás kockázata mellett végzünk.



Vagyis megtaláljuk a jó és a rossz „hatás” optimális mértékét.

Kinek mi jut eszébe a minősegbiztosításról?

több felelősség rengeteg papír
stressz audit
teher idegeskedés
számonkérés
nem megfelelés
elvárások
stressz kötelező
nem értem
elvárás
dokumentáció dokumentáció hátán



Akkor miért is foglalkozunk
az egészségügyben
a minősegbiztosítással?



A beteg részéről egyre nagyobb elvárások

Elsősegély nyújtása

Gyógyítsák meg

Gyorsan gyógyítsák meg

Olcsón gyógyítsák meg

A betegnek jogai se sérüljenek

Kényelmes körülmények között gyógyítsák meg

Ne is kelljen orvoshoz menni, ne kelljen sorba állni, várni...

Szűrjék ki a várható betegségeit és azt is gyógyítsák meg



Egyre hatékonyabb ellátás, társadalmi elvárás!

Biztonságos betegellátás USA

A **kórházban ápol**t betegeknek kb. **4 %-a** szenved valamilyen károsodást. (évi 98 ezer elkerülhető haláleset)

Gyógyszerelési hiba miatt többen veszítik életüket, mint munkahelyi balesetben.

Évente 243 két évnél fiatalabb **gyermek hal meg téves gyógyszerelés** következtében.

Születés utáni első hónapban következett be a halálesetek 41 %-a

Biztonságos betegellátás UK

Szakmai hibák miatt bekövetkező káresemények az **összes betegnek a 11,7 %-a** Nagy-Britanniában.

Járóbeteg-ellátásban az **idős betegek**nél **50,1 %-ban** fordul elő a **gyógyszerelésük** során nem várt esemény.

38 %-nál súlyos, ill. fatális következményekkel jár

42,2 %-nál bizonyíthatóan megelőzhető lett volna a probléma

Biztonságos betegellátás (Magyarország)

**Szabványok
bevezetése
szükséges**

Az egészségügyi szolgáltatások minőségének és minőségfejlesztésének biztosítása

1997. évi CLIV. Törvény külön fejezet rész **A minőségügyi rendszer**

► 119. § - 120 §

121 § Belső (saját) minőségügyi rendszer

122-123 § Külső minőségügyi rendszer:

- a hatósági szakfelügyeletet ellátó szerv,
- a szakmai munka minőségértékelését végző szerv,
- az egészségügyi szolgáltatások akkreditációja és a megfelelés-tanúsítás

Belső minőségügyi rendszer működtetése, belső audit

**Minden eü. szolgáltatónak
(így a gyógyszeráraknak is!)**

Kötelező!

1997. évi CLIV. Törvény 121. § alapján



A minőségügyi rendszer akkreditációja és tanúsítása (Külső audit)

A tanúsítás az egészségügyi szolgáltató nemzetközi vagy magyar egészségügyi ellátási standardok szerinti minőségirányítási rendszerének nemzetközi szabvány alapján történő felülvizsgálata és elismerése.

Önkéntes!



A hatósági szakfelügyelet és a minőségértékelés

KÜLSŐ MINŐSÉGÜGYI RENDSZERNEK számít

IDE TARTOZIK pl: működési engedélyek kiadása
dolgozók alapnyilvántartása IS!

Belső minőségügyi rendszer követelménye

- ▶ 1. A vezetőség elkötelezettsége
- ▶ 2. Gondoskodás a humán erőforrásokról
- ▶ 3. Gondoskodás a tárgyi és pénzügyi feltételekről
- ▶ 4. A szolgáltatási folyamatok tervezése, működtetése, értékelése és fejlesztése
- ▶ 5. A belső minőségügyi rendszer rendszeres, indikátorokon alapuló értékelése

Belső minőségügyi rendszer elemei

- ▶ a betegellátási és háttér**folyamatok** biztonságos, eredményes és hatékony szabályozása és működtetése,
- ▶ a szükséges **erőforrásokkal** való hatékony gazdálkodás biztosítása,
- ▶ az egészségügyi és működési **dokumentumok kezelési** rendjének kialakítása és működtetése,
- ▶ **a felelősségi szintek és hatáskörök** meghatározását és gyakorlati alkalmazása,
- ▶ a **panaszok** szabályozott **kezelése**,
- ▶ a **betegoktatás és tájékoztatás** rendjének kialakítása és alkalmazása,
- ▶ az **elégedettségi vizsgálatok** kialakítása és alkalmazása,
- ▶ a **kommunikációs** irányok és módszerek meghatározása és gyakorlati alkalmazása
- ▶ **a szakmai irányelvek** alkalmazásának, bevezetésének rendjét és a helyi szakmai ellátást szabályozó dokumentumok kialakítását és gyakorlati alkalmazása,
- ▶ a betegbiztonsággal összefüggő **kockázatok**, a nemkívánatos események áttekintését, elemzését, értékelését és a megelőző intézkedések megfogalmazása,
- ▶ **szakmai mutatók** meghatározását és alkalmazása,
- ▶ *A fentiek rendszeres nyomon követését és értékelését*, valamint a szükséges **javító intézkedések** megfogalmazását.

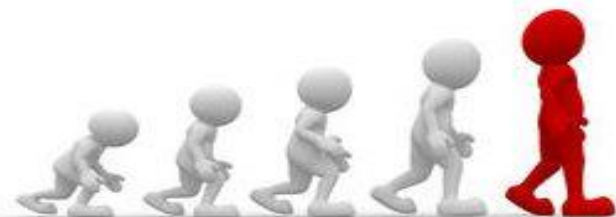
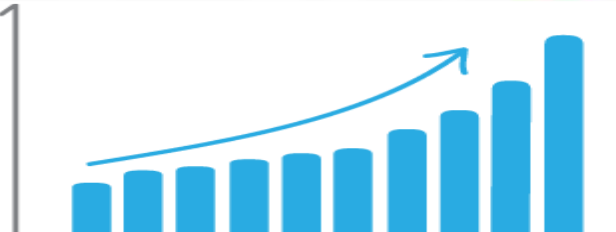
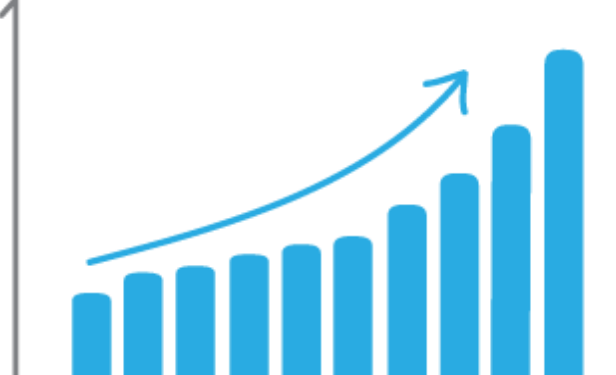
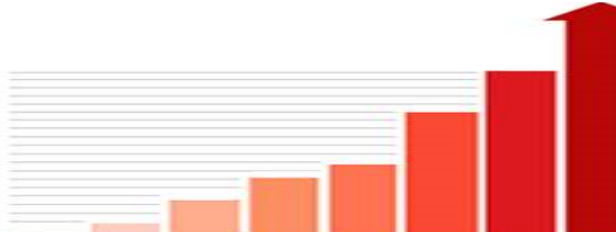
A minőségügyi rendszerek előnyei

- ▶ A vezetés hatékony eszköze az irányításban és a döntés-előkészítésben
- ▶ Javítja az információ-ellátottságot
- ▶ Hatékonyabbá teszi a belső kommunikációt
- ▶ Tisztázza a hatásköröket, az alá- és fölérendeltségi viszonyokat, valamint a felelősségi köröket, mindezen keresztül a kiadott feladatok **számon kérhetőségét** eredményezi
- ▶ A folyamatok szabályozottságát és folyamatos ellenőrizhetőségüket biztosítja, ezen keresztül **csökkenti a hibák** előfordulását

A minőségügyi rendszerek előnyei

- ▶ Segíti a **hibák** okainak **feltárását**, helyesbítését, megelőzését a megoldásukat
- ▶ Elősegíti a folyamatos **fejlődést**
- ▶ a **nyomon követhetőség** biztosításával, jogi viták, illetve reklamáció esetén segítséget jelent
- ▶ Javítja a szervezet működési hatékonyságát
- ▶ Javul a piaci **megítélés**, versenyelőnyt jelenthet

Előnyök a szereplők szemszögéből

Beteg	Ellátás biztonsága	
	Elégedettsége	
Ellátó	Ellátó biztonsága	
	Ellátó elégedettsége	
Intézmény	Kevesebb nem kívánt esemény - per	
	Kiadások megelőzése	
	Szervezeti hatékonyság	
Egészségügy	Hazai és külföldi megítélése	
	Hatékonyság/betegbiztonság	

Minősegbiztosítási (rendszer)szabványok az egészségügyben

- ▶ **ISO** alapú szabványok - univerzális, szektor semleges (International Standard Organisation)
 - ▶ **ISO 9001** Minőségirányítási rendszer (MIR)
 - ▶ **ISO 14001** Környezetközpontú irányítási rendszer (KIR)
 - ▶ **MSZ 28001** Munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer (MEBIR)
- ▶ **MEES** egységes eü. ágazat specifikus szabvány
 - ▶ a dokumentációs rendszer és az egyéb követelmények lefedik a MIR-t

BS 5750

ISO 9001:1987
(eljárások)

ISO 9001:1994
(megelőző
tevékenység)

ISO 9001:2000
(folyamat
szemlélet, PCDA)

ISO 9001:2008
(folyamat
szemlélet, PCDA)

ISO 9001:2015
(Kockázatok,
lehetőségek)

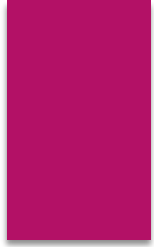
MSZ EN 29001:1992

MSZ EN ISO 9001:1996

MSZ EN ISO 9001:2001

MSZ EN ISO 9001:2009

MSZ EN ISO 9001:2015



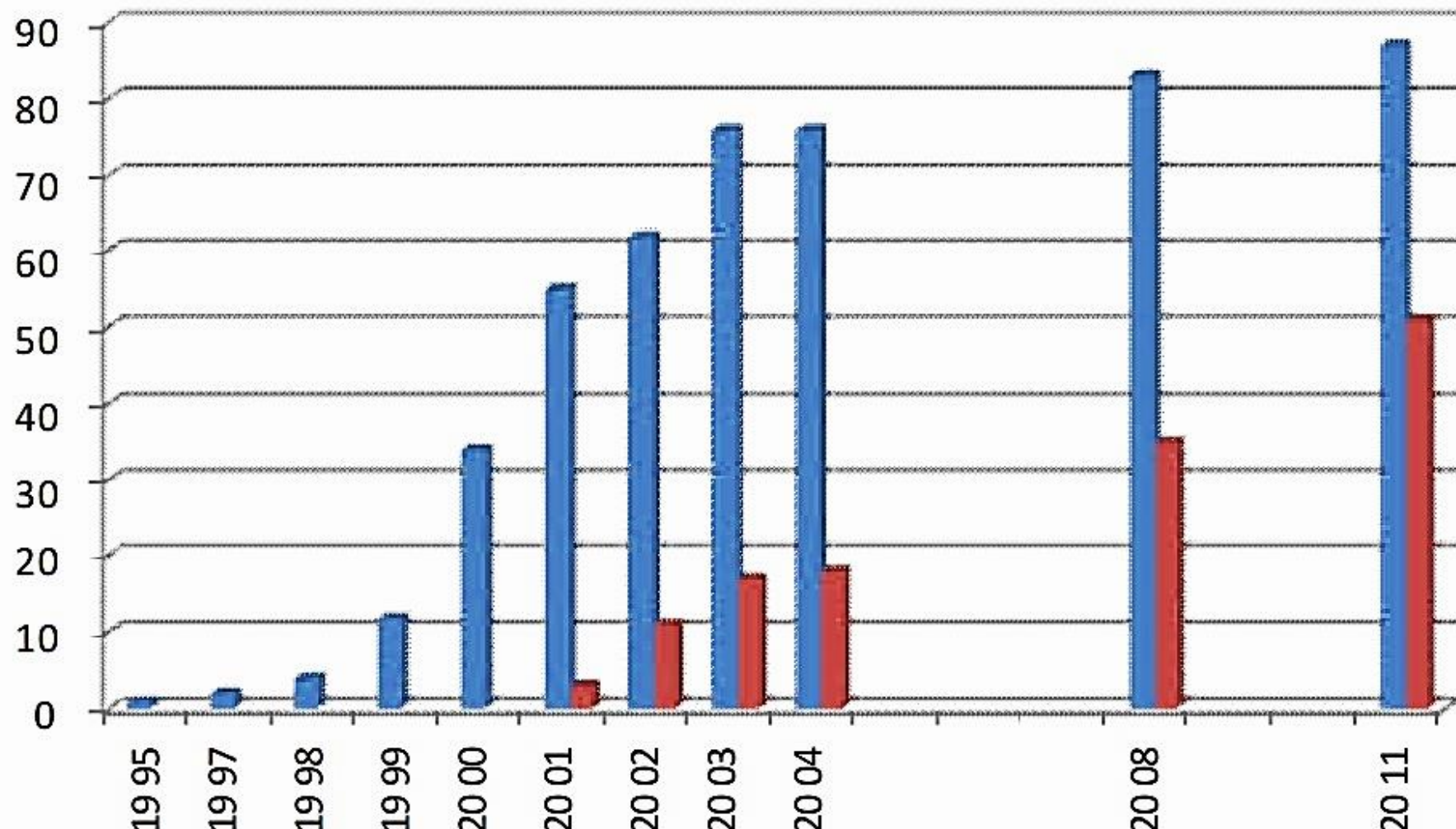
Standardok története EÜ-ben

- ▶ 1951, USA: Sebész Társaság, Belgyógyász Társaság, Orvosi Kamara és Kórházzövetség:
 - ▶ Közös Bizottság a Kórházak Akkreditálására
(Joint Commission on Accreditation of Hospitals- JCAHO)
- ▶ 1953:a kórház-akkreditáció elkezdődik
- ▶ 1970-es évektől: Kanada, Ausztrália
- ▶ 1980-as évektől: Európában is terjed
- ▶ 2000: nemzetközi akkreditáció kezdete

Hazai standard fejlesztés

- ▶ 2001 KES 1.0 (Kórházi Ellátási Standardok)
- ▶ 2003 KES 2.0 (www.eum.hu)
- ▶ 2004-2005 Járóbeteg, háziorvosi, védőnői ellátási standardok
- ▶ 2007 MEES (Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok)
az eddigi standardok komplex rendszere

Hazai MI rendszerek alakulása



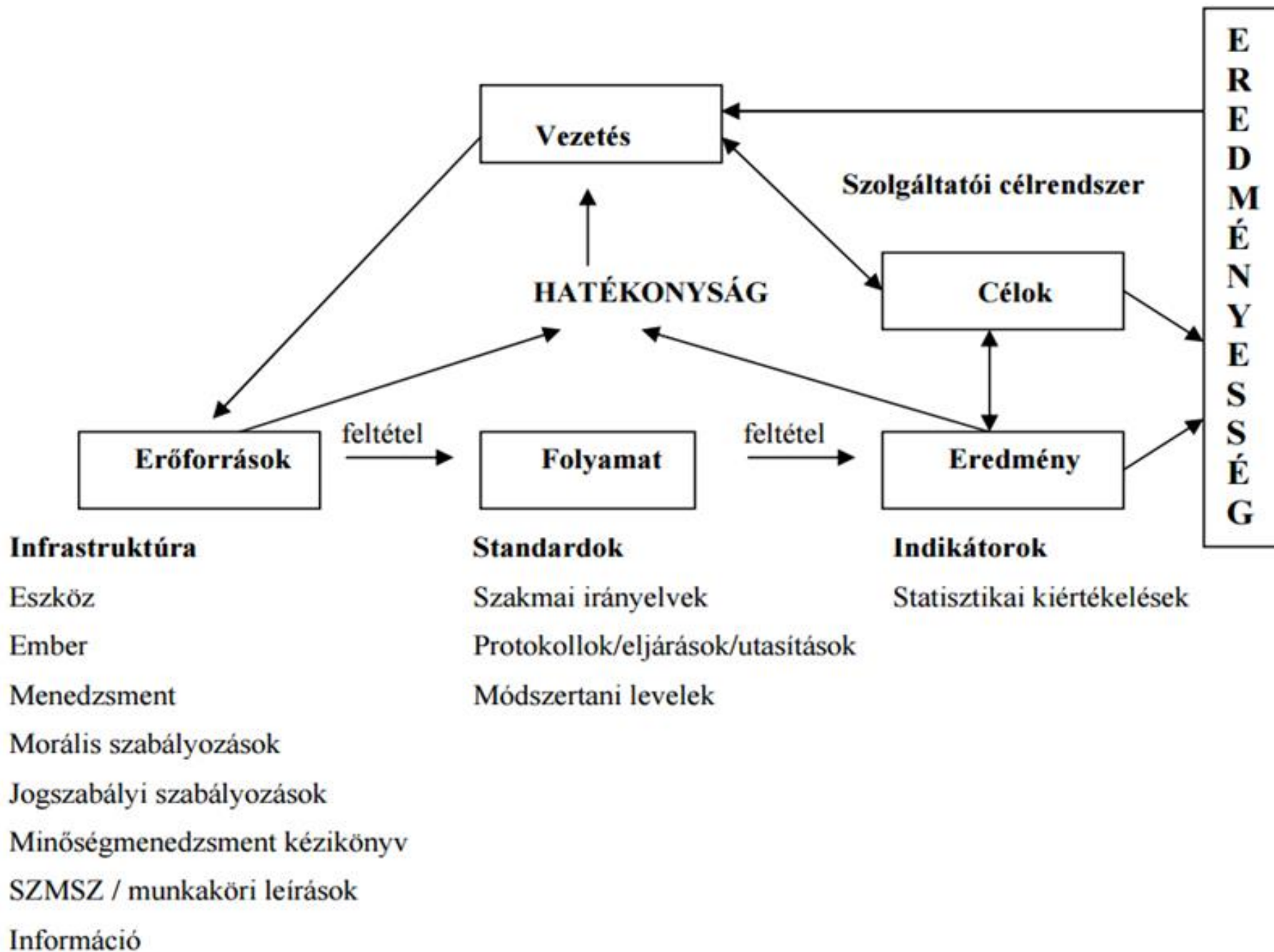
BELLA és Begónia program

A TÁMOP 6.2.5/A projekt
a „BetegELLátók Akkreditációja a biztonságos betegellátásért”

- ▶ önkéntes
- ▶ szektorsemleges
- ▶ a hazai sajátosságokra támaszkodik
- ▶ gyakorló szakemberek fejlesztették
- ▶ a betegbiztonságra összpontosít
- ▶ segédanyagokkal, oktatási anyagokkal, háttéranyagokkal támogatja a felkészülést
- ▶ az akkreditáció elnyerése önértékelésen és kollegiális (peer) értékelésen alapul
- ▶ a működésre és nem az írott szabályozókra fókuszál többszintű akkreditációval rendelkezik
- ▶ ISQua (nemzetközi) megfelelésre törekszik

indikátorok

- ▶ helyes, szakszerű ellátás
 - ▶ rendelkezésre állás
 - ▶ az ellátás folytonossága
 - ▶ Eredményesség
 - ▶ Hatékonyság
 - ▶ méltányosság
- bizonyítékon/ismereten alapuló
 - betegközpontú ellátás, beleértve a fizikai, pszichológiai és társadalmi sérthetetlenséget
 - beteg bevonása
 - a beteg biztonsága
 - időszerűség/hozzáférhetőség



8 alapelv

- 1. Vevőközpontúság:** a szervezetek vevőiktől (ügyfeleiktől) függenek, ezért minden szervezetnek meg kell értenie a vevők jelenlegi és jövőbeni szükségleteit, ki kell elégítenie a vevők követelményeit, és arra kell törekednie, hogy felülmúlja a vevők elvárásait.
- 2. Vezetés:** a vezetés határozza meg a szervezet céljait és irányultságát; az ő feladatuk kialakítani és megtartani azt az intern környezetet, amelyben az alkalmazottak teljes mértékben bekapcsolódhatnak a szervezet céljainak teljesítésébe.
- 3. A dolgozók bevonása:** a dolgozók jelentik a szervezet alapját minden szinten, az ő teljes körű bevonásuk teszi lehetővé, hogy képességeiket a szervezet szolgálatában és javára hasznosítsák.
- 4. Folyamatközpontúság:** a kívánt eredmény leghatékonyabban akkor érhető el, ha a tevékenységeket és a velük összefüggő forrásokat folyamatként irányítják.
- 5. Rendszerszemlélet az irányításban:** az egymással kölcsönösen összefüggő folyamatok rendszerként történő identifikációja, felfogása és irányítása hozzájárul a szervezet hatékonyságának emeléséhez céljai elérése során.
- 6. Folyamatos fejlesztés:** minden szervezet állandó jellegű célkitűzése kell hogy legyen a teljesítményének folyamatos javítása, fejlesztése.
- 7. Tényekkel alátámasztott döntések:** hatékony döntések mindig az adatok és információk elemzése alapján születnek.
- 8. Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a szállítókkal:** a szervezet és szállítói kölcsönösen függenek egymástól, így a köztük kialakított kölcsönösen előnyös kapcsolat mindkettőjük értékteremtő képességét megsokszorozza.

Dokumentumok

- ▶ Külső dokumentumok
 - ▶ Jogszabályok, szabványok
- ▶ Belső dokumentumok
 - ▶ SZMSZ
 - ▶ Minőségügyi Kézikönyv
 - ▶ Szabályzatok
 - ▶ Eljárási Utasítások
 - ▶ Osztályos Működési Rendelet
 - ▶ Munkautasítások
 - ▶ formanyomtatványok

Összefoglalva - Iránytű hasonlat

- ▶ Egy szabványosított minőségügyi rendszer úgy működik mint egy iránytű
 - ▶ Használni is tudni kell (Oktatások)
 - ▶ És jó ha tudjuk merre akarunk menni (Minőségcél, minőség politika)
-
- ▶ MIR- megmondja mit kell csinálni
 - ▶ Standardok hogy kell csinálni

