

**A Minőségfejlesztési és Minőségértékelő Bizottság
beszámolója a Semmelweis Egyetem minőségfejlesztési munkájáról
SzMSz I. könyv I/1. rész 120.§ (11)**

A **Minőségfejlesztési és Minőségértékelő Bizottság** (MMB) a 2019.02.26-án megtartott ülésén elfogadta a 2018. évi beszámolót, melyet a Szenátus a 15/2019 (02.21.)-i határozatával tudomásul vett.

MINŐSÉGCÉLOK 2019.

Az MMB által javasolt egyetemi minőségcélokat kisebb módosításokkal a Minőségfejlesztési Tanács (MT) 2019. április 8-án elfogadta és a vezetőség jóváhagyta. Az idei évben is törekszünk arra, hogy az egyetemi minőségcélok Kari, egyetemi felső vezetői szinten kerüljenek meghatározásra, elősegítve a hatályos Intézményfejlesztési Terv, egyetemi stratégiai célok megvalósulását.

2019. április 8-án a **Minőségfejlesztési Tanács** elfogadta a minőségirányítás által meghatározott előző évi beszámolókat, melyek a Minőségbiztosítási Osztály alhonlapján is elérhetők.

<http://semmelweis.hu/minoseg/bizottsagok/minosegfejlesztési-tanacs-mt/mt-beszamolok/2018-evi-beszamolok/>

Minőségcélok megvalósulásáról 4 hónap elteltével kértünk részjelentést, melyben a felelősök beszámoltak a fejlesztések aktuális állapotáról. Megállapítható, hogy a kitűzött célok megvalósítása folyamatban van vagy már megvalósult. Néhány cél esetében a körülményekre, felmerült problémákra tekintettel változtatni kellett a megvalósítás érdekében. Az eredményes megvalósulásról készült részletes beszámolók a Minőségfejlesztési Tanács ülésén kerülnek megvitatásra, elfogadásra.

TANÚSÍTOTTSÁG, TANÚSÍTÓ AUDIT

A tanúsított szervezeti egységek száma jelenleg 157.

<http://semmelweis.hu/minoseg/tanusított-szervezeti-egysegek/>

Az ISO 9001, ISO 50001, MEES szerinti tanúsítás az alábbi tevékenységekre terjed ki: Graduális és posztgraduális oktatás, oktatásszervezés. Tudományos kutatási és fejlesztési tevékenység. Fekvő- és járóbeteg-ellátás, diagnosztikai, szakértői tevékenység. Fekvőbeteg ellátáshoz kapcsolódó védőnői tevékenység. Egészségügyi szakértői tevékenység, valamint egészségügyi menedzsment és háttérfolyamatok. Egyetemi, kari, menedzsment, szakmai gazdasági és műszaki támogató folyamatok.

ISO 9001:2015 tanúsítvány – Érvényes: 2019.09.17-2022.09.16.

MEES 1.0 tanúsítvány – Érvényes: 2019.09.17-2022.09.16.

ISO 50001:2011 tanúsítvány – Érvényes: 2019.10.07-2021.08.19.

A tanúsítványok elérhetők az Egyetem Internetes oldalán a letölthető fül alatt:

<http://semmelweis.hu/az-egyetemrol/semmelweis-egyetem-minosegiranyitasi-rendszer/>

Az Egyetemet tanúsító szervezet 2019. május 8 – június 7. között végrehajtotta az ISO 9001:2015, MEES 1.0 és ISO 50001:2011 megújító auditot, mely eredményesen zárult. Megfogalmazásra került

ISO 9001 és MEES 1.0: 7 nem-megfelelőség

ISO 50001: 2 nem-megfelelőség

és számos intézkedési javaslat, melyek mindegyikére a felelősök, határidők megjelölésével intézkedést kezdeményeztünk. A megvalósulást a belső auditon visszaellenőriztük.

A nem-megfelelőségek, észrevételek érintették az oktatás (pl. Oktatási anyagok, segédletek fejlesztése-validálása), kutatás, betegellátás folyamatait (pl. Működés tervezése – betegellátási, betegbiztonsági követelmények), az általános kiszolgáló és energetikai folyamatokat. Az eltérések elsődleges oka a nem teljes körű szabályozás, ill. a szabályok be nem tartása, néhány esetben a rossz szabályozás, illetve a szabályozások ismeretének hiánya volt. A nem-megfelelőségekre hozott intézkedések végrehajtásának állapotáról 2019. szeptember 15-ig beszámoltunk a tanúsítónak, a következő részjelentéseket 2020. február 15-ig kell megküldeni. A tanúsító audit dokumentumai az alábbi linken elérhetők:

<http://semmelweis.hu/minoseg/auditok/tanusito-audit/>

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI OSZTÁLY MŰKÖDÉSE

Az osztály 1 fővel bővült. Az információbiztonsági felelős vezető egyetemen belüli áthelyezésével lehetőség nyílt munkamegosztásra, mellyel a szervezeti egységek segítése rendszeressé, hatékonyvá vált. Cél a szakmai munka színvonalának emelése annak érdekében, hogy mérhető, értékelhető integrált irányítási rendszer (IIR) működjön. Két munkatársunk jelenleg másoddiplomás képzésen vesz részt adat és információvédelmi ill. folyamat szervezési területen.

Új belépő munkatársak oktatása minden hétfőn 10.00-13.00 között folyik az alábbi témákat érintve:

Integrált Irányítási Rendszer **MIR, EIR**, Infekciókontroll

Biztonságtechnika munka-, tűz-, vagyon-, környezet-, polgári és katasztrófavédelem.

Egy év elteltével megállapíthatjuk, hogy a rendszer jól működik, megfelel a jogszabályi és egyéb elvárásoknak. Az IIR oktatás általános képet nyújt az egyetem integrált irányítási rendszer felépítéséről, a működtetés főbb lépéseiről, a minőség iránti elkötelezettségről.

MINŐSÉGÜGYI OKTATÁSOK

2019. szeptember 19-20-24-én a belső auditok lefolytatása előtt a MIR-munkatársakat tájékoztattuk az új ISO 9001 elvárásai alapján bevezetett vezetőségi átvizsgálás tapasztalatairól, illetve a belső-külső auditok értékeléséről. Az oktatáson 93 fő vett részt. Az oktatási anyag az alábbi linken érhető el

<http://semmelweis.hu/minoseg/letolthetodokumentumok/oktatasi-anyagok/>

Az osztály részt vesz az éves ismétlő oktatásokon. Jövőbeni folytatása átgondolandó, hatékonysága alacsony.

BELSŐ AUDIT

2019. október – 2020. január hónapokban hajtottuk/hajtjuk végre a belső auditokat. A belső audit terv elkészítését, az auditok lebonyolítását 2018-tól az új szabályozásnak megfelelően a Minőségbiztosítási Osztály munkatársai végzik (néhány kivétellel).

Audit fókuszában
posztgraduális oktatás (szakképzés, PhD képzés),
kutatásban klinikai kutatás, kutatás-innováció,
betegellátásban a beteg gyógykezelése, terápiája (kapcsolódó folyamat: betegtájékoztatás, felvilágosítás, edukáció, beteg elhalálózása), gyógyszerelési folyamat állt.
A 2019. évi belső audit kötelező elemei:

- szervezetet, működést érintő változások (ügyrend)
- előző évi belső, külső auditokon, hatósági ellenőrzéseken feltárt nem-megfelelőségekre (intézkedésekre) hozott és bevezetett intézkedések hatékonysága
- 2019-ben bevezetett önértékelésen, kockázat kezelésen alapuló vezetőségi átvizsgálás értékelése.

Az eredmények feldolgozása folyamatban van. Belső auditon tett észrevételek kiküldésre kerültek és az esetek nagy részében a intézkedési javaslatok az egyes szervezeti egységek megküldték a Minőségbiztosítási osztályra.

BELSŐ ELLENŐRZÉS

2019-ben „Az egyetemi adatvédelmi rendszer működésének ellenőrzése” tárgyú belső ellenőrzési vizsgálat intézkedési javaslatot kért a fekvőbetegek csukló karszalag alkalmazásának egyértelmű szabályozás kialakítására, illetve a munkaköri leírások „információ bizalmas kezelése” tárgyában. Ezzel kapcsolatos szabályozások pontosítása MIR dokumentációban megtörténtek.

ENERGIAIRÁNYÍTÁS

Az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. Törvény rendelkezéseinek értelmében az Egyetemen kialakításra került az ISO 50001 energiatárolási rendszer.
2019. május 8-június 7. között lezajlott az Energiatárolási rendszer külső, megújító auditja. A záróértekezleten elhangzottak alapján 2019. évben jelentős lépést tettünk előre. Ennek alappillérei az elkötelezett vezetés, illetve a bevezetésre került épületfelelős feladatkör.

Az audit során 2 db enyhe nem-megfelelőséget állapítottak meg. Az eltérések megszüntetésére intézkedéseket hoztunk, amit az Egyetem vezetése jóváhagyott.
Az EIR csoport létszáma egyes épületfelelősökkel bővült, így a team létszáma 30 fő.

Az EIR csatlakozott az egyetemi éves kötelező oktatáshoz 2018-ban.

Az EIR felülvizsgálati auditjára, 2020 májusában kerül sor, amikor már a külső audit is integráltan, EIR, MIR és MEES együtt lesz auditálva a külső tanúsító cég által.

DOKUMENTÁCIÓ

Az Egyetemen bevezetett ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 irányítási rendszerek és a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok 1.0 alkalmazásával a folyamatok és irányítás különböző területein számos közös elem, azonos értelmezés található. Mindezek egy integrált rendszerben történő kezelésére kialakításra került az Egyetem Integrált Irányítási Rendszere.

Az ISO 9001 szabvány változásait is figyelembe véve az alábbi egyetemi szintű minőségügyi dokumentumok új változata került kiadásra:

- SE-MU-02 – Beszállítók minősítése – 2019.09.04.
- SE-ME-08 – Infekciókontroll – 2019.05.16.

A betegellátást érintő új minőségügyi dokumentum készült:

- SE-MU-05 – Újraélesztés rendje a Semmelweis Egyetem területén – 2019.05.06.

2019. október 15-i hatállyal a klinikai, intézeti Minőségirányítási Kézikönyveket visszavontuk. Erre az új 9001 szabvány ad lehetőséget, mellyel egyszerűsödött a rendszer szabályozása.

2019-ben a tapasztalatok és külső audit észrevételei alapján pontosítottuk a Vezetőségi átvizsgálás dokumentumait:

<http://semmelweis.hu/minoseg/auditok/vezetosegi-atvizsgalas/>

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI OSZTÁLYT ÉRINTŐ SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMOK

Megjelent az MSZ EN ISO 50001:2019 Energiairányítási rendszerek. Követelmények és alkalmazási útmutató.

2019. augusztus 1-én lépett életbe az Egyetem új szerkezetű és tartalmú Szervezeti és Működési Szabályzata.

<http://semmelweis.hu/jogigfoig/dokumentumtar/szabalyzattar/szervezeti-es-mukodesi-szabalyzat/>

2019. október 16-án megjelent a Klinikai Központ betegellátó szervezeti egységeit érintő Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok 2.0 változata.

Elérhető: <http://semmelweis.hu/minoseg/szabvanyok/>

MAGYAR AKKREDITÁCIÓS BIZOTTSÁG (MAB)

Az intézményakkreditáció, az oktatás Európai Felsőoktatási Minőségbiztosítási Szövetség (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*) által elfogadott „*A felsőoktatás minőségbiztosításának európai sztenderdjei és irányelvei*”-re (ESG) figyelemmel, elvárásaként fogalmazza meg az intézeti és kari szintű éves önértékelés végrehajtását.

Az ESG-nek való megfelelés és értékelés egységes szempontrendszerének kialakítása érdekében a Minőségbiztosítási Osztály oktatási, kutatási eljárás mintákat alakított ki. A cél, olyan intézeti szintű oktatási eljárási folyamatszabályozás kialakítása, mely tartalmazza az egyetemre adaptált fentebb említett standard rendszer oktatás szervezeti egységekre vonatkozó helyi elvárásokat.

Ennek további fontos eleme az intézeti éves önértékelés végrehajtása, mely az oktatás, kutatás, alkotómunka színvonalának, az intézet működésének (ön)kritikus elemzése és jellemzése, értékeinek megmutatása, problémáinak feltárása, az intézményfejlesztés következő lépéseinek megtervezéséhez szükséges rendszerezett információk összegyűjtése. Ehhez nyújt segítséget a 2019-ben átalakított vezetőségi átvizsgálás dokumentációja.

Az oktatás minőségi javulását elősegítő új egyetemi szintű szervezet az Oktatásfejlesztési, - módszertani és –szervezési Központ létrehozásával lehetőség nyílt az előadások, gyakorlatok a kor kihívásainak megfelelő oktatás módszertani fejlesztésére.

ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEK

A Minőségfejlesztési és Minőségértékelő Bizottság korábban megfogalmazott minőségfejlesztési céljai közül a betegek körében végzett elégedettség mérés, és az oktatók hallgatói értékelése rendszeressé tétele megvalósult. A klinikákon, illetve karokon egységes szerkezetű és összehasonlítható teljesítménymutatók kerültek gyakorlati alkalmazásra. Az értékelés a kari vezetés feladata. Erről a Minőségfejlesztési Tanácsnak beküldendő beszámolóban adnak tájékoztatást.

Dolgozói elégedettségmérést a Minőségfejlesztési Tanács döntése alapján 2019-ben nem végeztünk, az egyetemet érintő szervezeti változásokra hivatkozva.

2020. ÉVI TERVEK, FELADATOK

Az egyetemi szervezeti átalakítások a jövőben is szükségessé tehetik az irányítási rendszer kibővítését, aktualizálását.

A cél elérésével lehetővé válik a rendszeres, azonos elvek mentén végrehajtott feladatellátás, fejlesztés és kötelezettségek számonkérése. A teljes tanúsítottság előnyeit a MAB Látogató Bizottság korábbi jelentésében is több helyen megfogalmazta.

A rektori programot megvalósító egyetemi célok meghatározása elősegíti a gyógyítás, oktatás kutatás, innováció elismertségét. Egyeztetés felelős vezetőkkel.

Nincs érdemi előre lépés a minimum feltételeket meghatározó 60/2003 rendelet laboratóriumi diagnosztikai vizsgálati rendszerek akkreditációja tekintetében. Nincs hivatalos magyaryelvű hatályos ISO 15189 szabvány, illetve a labor szakma által támogatott egységes megvalósíthatósági stratégia. Az akkreditált rendszer bevezetése, folyamatos működtetésének kötelezettsége várhatóan jelentős költségekkel jár. A jogszabály 2019. 01. 01. határidő megtartásával 3 éven belül megszerzendő akkreditációt engedélyez. Az EMMI 2019 január végén tájékoztató felmérést kért a laboratóriumot működtető egészségügyi ellátóktól a bevezetés és fenntartás várható költségeiről.

Az egységes irányítási és minőségbiztosítási rendszer kialakítása, működésének koordinálása, a fejlesztések koherenciájának biztosítása a Minőségbiztosítási Osztály feladata. Ennek figyelembe vételével az osztály szerepet kíván vállalni a labor akkreditáció kialakításában, koordinálásában, megfelelő szakemberekkel a működés elősegítésében, adminisztratív folyamatokban.

A LMI orvosi laboratóriumok minőségirányítási rendszerét már az ISO 15189:2012 szabványt figyelembe véve alakítottuk ki.

Minőségfejlesztési és Minőségértékelő Bizottság
Beszámoló

A jogszabályi elvárásokon túl fontos megemlíteni, hogy az akkreditált feltételeknek való megfelelés alapja a nemzetközi elfogadottságnak.

ÖSSZEFOGLALÓ

A Minőségbiztosítási Osztály a minőségbiztosítás eszköztárával támogatja a Rektor által meghirdetett közép és hosszútávú stratégia megvalósulását, kiemelten az éves minőségfejlesztési célok meghatározásával, a megvalósulás nyomonkövetésével mind egyetemi, mind szervezeti egység szinten.

Az integrált irányítási rendszer működését értékelve megállapítható, hogy a folyamatok szabályozása elősegíti a működés egységes kezelését, az Egyetem elkötelezettségét a fejlődés, és a magas színvonalú szolgáltatások nyújtása iránt. A munkatársak bevonása a fejlesztési, döntési folyamatokba növeli elkötelezettségüket a szervezet egészének és tevékenységének folyamatos továbbfejlesztése iránt.

Az integrált irányítási rendszer közvetett módon hozzájárul az Egyetem költséghatékonyabb működéséhez:

- a folyamatok átgondolt szabályozásával, optimalizálásával, az egyes szervezeti egységek folyamatainak összehangolásával a felelőségek egyértelmű meghatározásával és a végrehajtás időigényének csökkentésével,
- a panaszok, szabálytalanságok feltárásával, optimális megoldások előkészítésével, visszaellenőrzésével,
- a kockázatelemzés módszertanának kialakításával, megelőző intézkedések bevezetésével a lehetséges hibák megelőzésében,
- a változó jogszabályi előírásoknak megfelelő helyi folyamatleírások kialakításának, módosításának hatékony végrehajtásában.

A Minőségfejlesztési és Minőségértékelő Bizottság 2020 februárjában tartja ülését, melyen a karok képviselőit ellátó tagok előterjeszhetik a 2020. évi egyetemi minőségcél javaslataikat. Az egyetemi minőségcélokat a Minőségfejlesztési Tanács 2020. márciusi ülésén hagyja jóvá.

Budapest, 2020. 02.06.



Tóth Péter
.....
Dr. Tóth Péter
minőségfejlesztési vezető

Szathmári Miklós
.....
Dr. Szathmári Miklós
MMB elnök