

Minő ségbiztosítás és minő ségfejlesztés az egészségügyben



Dr. Janik Leonárd
2019. május 9.

Mi a minőség?



MENNYISÉG ÉS MINŐSÉG

Amikor a több kevesebbé válik

www.demotivato.com

„Minőség”

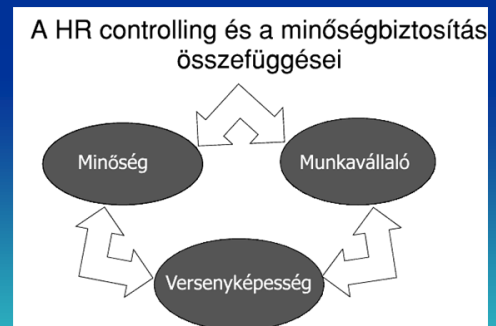
- A hétköznapi életben sokszor mondják: „minőségi áru” (=jó! Noha „rossz minőségű” is lehet valami!)
- Akármit is jelent, érezzük: a jó minőség = érték!
- (Pénzbe is kerül!)
- Ha érték, akkor értékítéletre kerül sor! (Az igények kielégítése során!)
- Ha így van: kor- és társadalomfüggő

Kor- és társadalomfüggő...

„Jól élek!”



“A minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket. Ahol a követelmény kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező (ISO 9000:2000).”



„A minőség az egység azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket elégítsen ki (MSZ EN ISO 8402:1994).



„...alapvető üzleti stratégia, amely alapján született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azzal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak (Tenner De Toro).”

„...a vevő szükségleteinek kielégítése, a vásárlói elégedettség (Deming).”

„...az igényeknek való megfelelést, a vevő kívánalmaihoz való alkalmazkodást, és nem az eleganciát jelenti (Crosby).”

„...a felhasználásra való alkalmasság, használhatóság (Juran).”



A „minőség” egészségügyi definíciója:

„Kiváló minőségű az az egészségügyi ellátás, amelynek jellemzői a tudományos ismeretek és a rendelkezésre álló erőforrások figyelembevételével megfelelnek a jótékony hatások maximalizálása és az egészségkockázat minimalizálása iránt támasztott elvárásoknak”



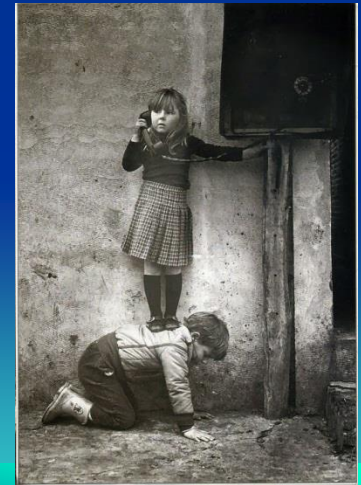
A minőség lényege

1. Megfelelés a kötelező előírásnak
2. A használatra való alkalmasság
3. A vevő nyilvánvaló igényei
4. A vevő ki nem mondott igényei



Mi határozza meg egy **termék** minőségét?

- teljesítőképesége
- tulajdonságai
- megbízhatósága
- általános megfelelése (pl. elektromos eszköz csatlakoztatható)
- „bírja a gyűrődést”
- javítható (szerviz rendelkezésre áll)
- külsejének esztétikája
- biztonsága (pl. alkalmazáskor)



Mi határozza meg egy **szolgáltatás** minőségét?

- ideje és időszerűsége
- teljessége
- előzékenysége
- állandósága (leinformálható)
- elérhetősége (ára is) és kényelme
- pontossága
- fogékonysága az új ötletekre



A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS FOGALMA

„Az a szolgálat, amely azt nyújtja az embereknek, amire szükségük van, egyúttal azt is, amit akarnak, és mindezt lehetőleg a legalacsonyabb költségek mellett”



John Ovretveit

Szereplők

Ügyfelek: akiknek elvárásai vannak

- betegek
- belső szervezet: orvos, műtő, ápolók, stb.
- külső: háziorvos, mentő, beszállítók

Érdekcsoport: Kamara, OEP, Minisztérium, Önkormányzat, stb.



A minőség ára



Hogyan működik a minőségbiztosítás?

- Megpróbáljuk kitalálni, mi okozhat hibát
- és kiküszöbölni, vagy előre felkészülni a javító intézkedésekre
- **Hogy: NE KERÜLJÖN SOR AD HOC INTÉZKEDÉSEKRE!**



Minősegbiztosítás – nagyon sokféle formája, szintje lehetséges!

- **Egyáltalán: foglalkozunk a minőséggel**
- **Figyeljük a minőséget és dolgozunk a javításán (szoros kapcsolat a vezetés-tudománnyal): TQM**
- **Folyamatleírásokat készítünk, összegyűjtjük tevékenységünk minimum-követelményeit és teljesítőképeségi indikátorokat, rendszeresen értékelünk**
- **Önkéntesen ISO-minősegbiztosítást vezetünk be**
- **Kötelező minősegbiztosítást vezetünk be tanúsítással**
 - ISO- és „szabványos” tanúsítási rendszerek
 - jogszabályban előírt rendszerek: GMP, GDP, GLP, GCP

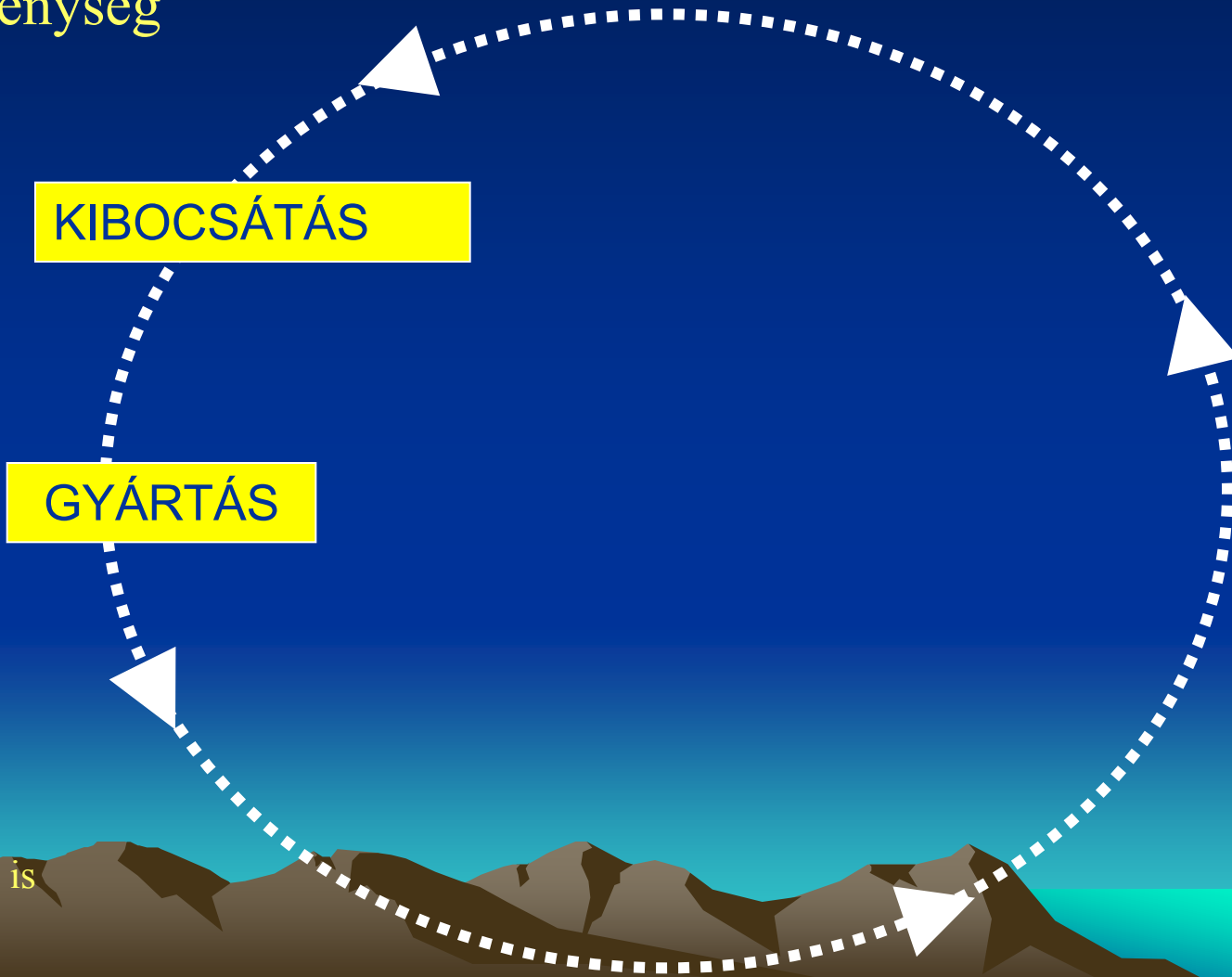
A minősegbiztosítás szintjei: „szabályozási körök”

A „tevékenység”
modellje

KIBOCSÁTÁS

GYÁRTÁS

A „gyártás”
persze
valamilyen
szolgáltatás is
lehet!



A minősegbiztosítás szintjei: „szabályozási körök”

Nincs minőség-biztosítás

Hiba történt
(selejtet
gyártottam), de
semmit sem
teszek, hogy a
jövőben ne
történjen

KIBOCSÁTÁS

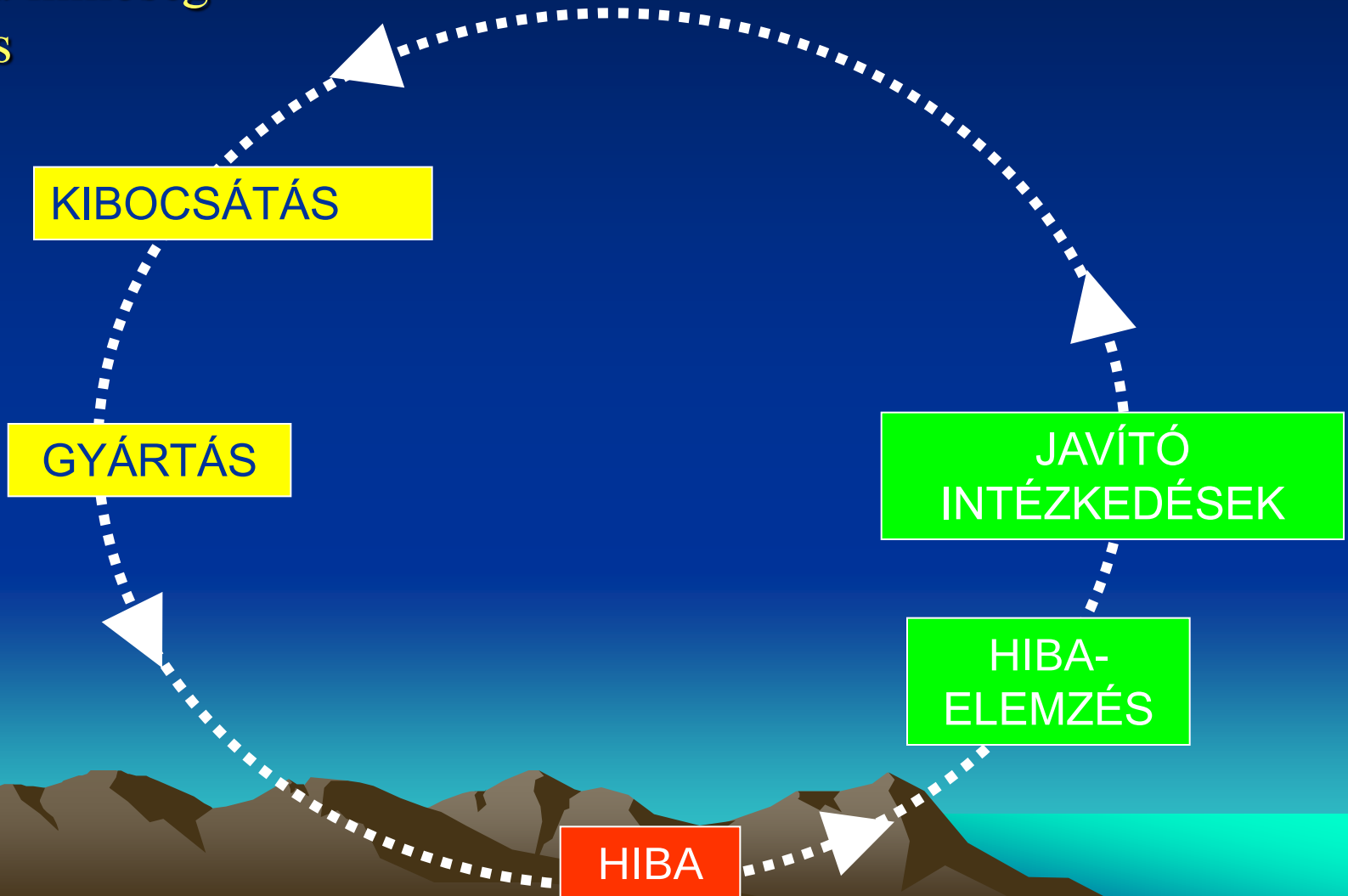
GYÁRTÁS

HIBA



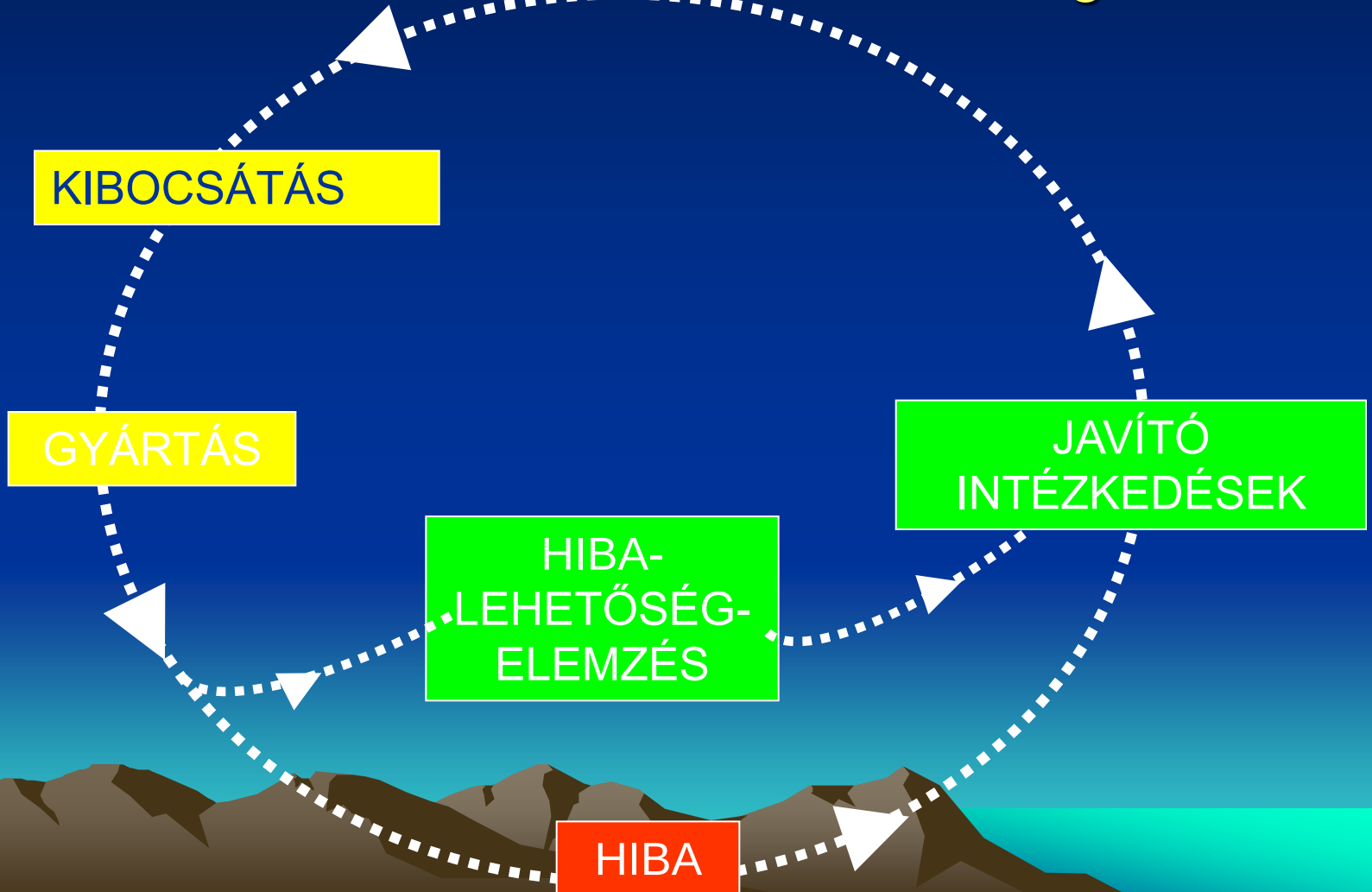
A minőiségbiztosítás szintjei: „szabályozási körök”

Alapfokú minőség-
biztosítás

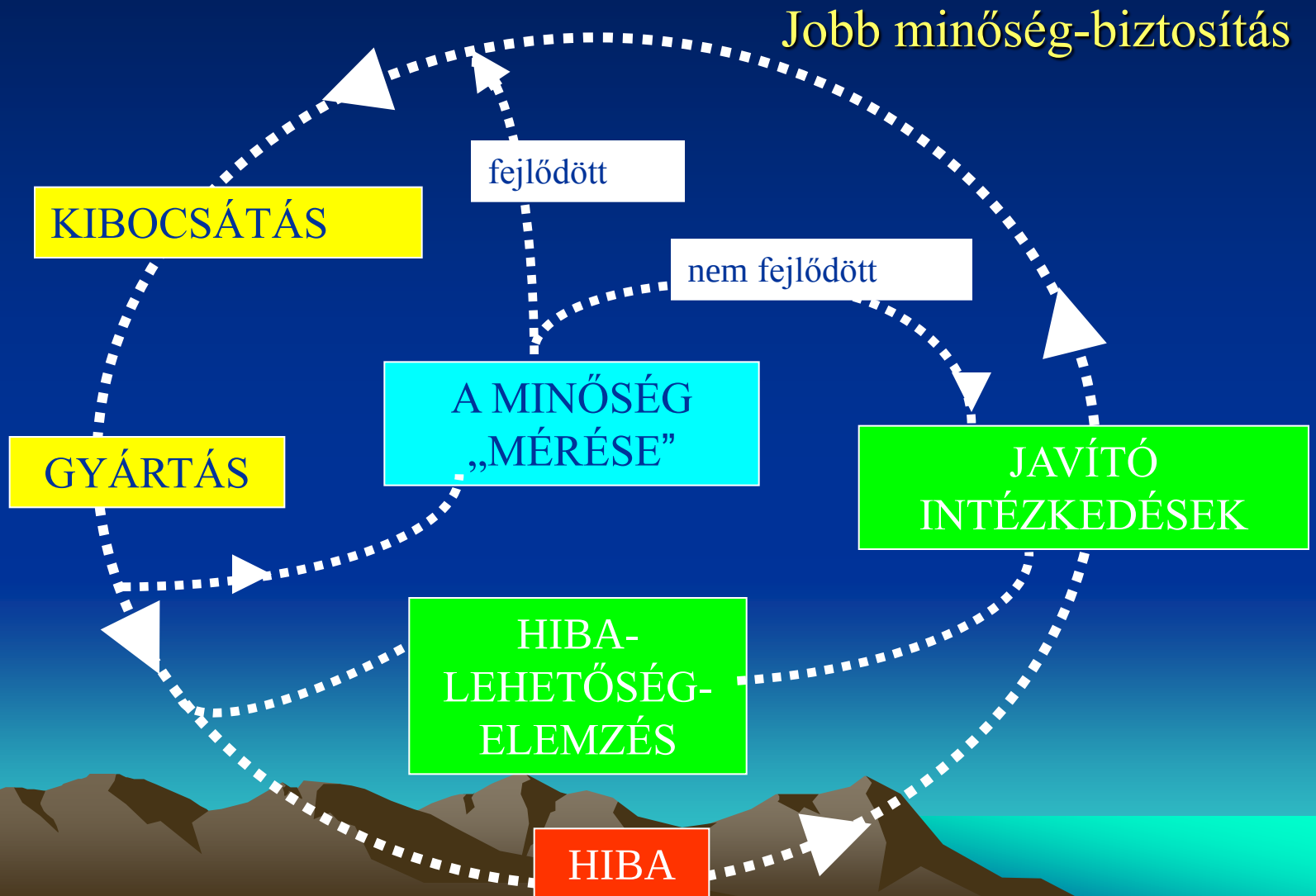


A minősegbiztosítás szintjei: „szabályozási körök”

Jobb minőség-biztosítás



A minősegbiztosítás szintjei: „szabályozási körök”



Minőségügyi rendszer fogalma

A minőségirányítás megvalósításához szükséges szervezeti felépítés (struktúra), feladatkörök, eljárások, folyamatok és erőforrások összessége.



Minőségügyi rendszer

Folyamat:

Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, mely bemeneteket kimenetekké alakít át.



Minőségügyi rendszer

Eljárás:

Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja.

Előre meghatározott végrehajtási lépések, beleértve a tevékenység feltételeinek, követelményeinek és a tevékenységet végzőnek a meghatározását.



Minőségügyi rendszer

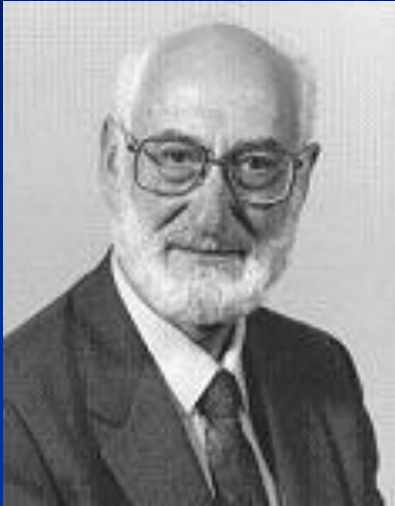
Magában foglalja a minőségi követelmények meghatározását, ezek teljesítésének ellenőrzését, értékelését, szükség szerint tanúsítását és a folyamatos minőségfejlesztést.



A belső minőségügyi rendszer követelményei

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
- 

DONABEDIÁN MODELL



Avedis Donabedian
(1919-2000)

Donabedián a minőségbiztosítás alapjainak egyik megteremtője az egészségügyben.

Modellje az egészségügyi ellátásra:

struktúra - folyamat - eredmény

DONABEDIÁN MODELL

Struktúra

Épületek
eszközök
személyzet
képzettség
tapasztalat

Folyamat

Eljárások
műveletek
szakmai
előírások

Eredmény

Mortalitás
morbidity
egészségi
állapot
elégedettség

DONABEDIÁN MODELL

Kapcsolódó mérőszámok (pl.):

- **Struktúra:** férőhely/gondozotti létszám, személyzet, képzettség
- **Folyamat:** felvételek száma, ellátások száma
- **Eredmény:** intézeti elhelyezés, hajléktalanság, szoc. támogatás



A szolgáltatás minőségének dimenziói

- Az irányítás minősége:

a források hatékonyabb és produktívabb felhasználása a felsőbb szervek és a szolgáltatást vásárlók szabta korlátoknak és irányelveknek megfelelően.

- Szakmai tevékenység minősége:

*alkalmazottak, gondozottak szükségleteinek kielégítése
módszerek és eljárások helyes alkalmazása*

- Az ügyféllel való bánásmód minősége:

amit az ügyfél és a törvényes képviselő várnak az ellátástól

(John Ovretveit)



Szakmai ellátás minősége

Szakmai szempontból minőségi ellátás:

- szakma szabályainak betartásával
- a lehető legnagyobb objektív javulást eredményezze
- az adott szakképzettség és felszereltség mellett.



Szakmai tevékenység minősége

Mérési lehetőség:

- **standardok felállítása**
- **indikátorok értékelése**
- *Standard: előre megfogalmazott elvárások összessége, melynek teljesítése szükséges feltétel a kívánt minőség eléréséhez.*
- *Indikátor: mérhető jellemző (viszonyszám), mely meghatározza, mennyire sikerült kielégíteni egy standardot vagy minőségi célt.*



A betegek elvárásai

Járóbeteg ellátás

- Hozzáférs
- Információ és oktatás
- Betegpreferenciák
- Udvariasság
- Emocionális támogatás
- Kontinuitás

Fekvőbeteg ellátás

- Egyéniség elfogadása
- Ellátás koordinálása
- Információ és oktatás
- Fizikai komfort
- Család, barátok bevonása
- Elbocsátásra felkészítés



A betegelvárások megjelenítése a szolgáltatásokban

Példa: udvariasság

- a beteg néven szólítása
- ha beszélünk hozzá, nézzünk a szemébe
- kísérijük el a vizsgálóhelyiségbe
- ha késünk, várakoztatjuk, magyarázzuk meg az okokat



Minőségmenedzsment célja

- Jobb ellátási eredmény
- Költségek csökkentése az eredmények romlása nélkül
- Elégedettség növelése



A minőségmenedzsment fejlődésének fontosabb szakaszai és jellemzői

- Minőség-ellenőrzés
- Minőségsszabályozás
- Minőségbiztosítás
- Total Quality Management



Minőségellenőrzés

Elsődleges cél	Hiba megállapítása
A minőség elérésének útja	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya	Homogén termék
Módszerek	Szabványosítás, mérés
Minőségügyi szakemberek és a szervezet célja	Ellenőrzés, számítások elvégzése, minősítés
Felelősség a minőségért	Minőségellenőrzési részleg
Minőség megközelítése, orientáció	Minőség „ellenőrzése”



Minősségyszabályozás

Elsődleges cél	Ellenőrzés és szabályozás
A minőség elérésének útja	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya	Homogén termék kevesebb ellenőrzés mellett
Módszerek	Statisztikai eszközök
Minőségügyi szakemberek és a szervezet célja	Hibaelhárítás és statisztikai módszerek
Felelősség a minőségért	Termelő és egyéb részlegek
Minőség megközelítése, orientáció	Minőség „szabályozása”



Minősegbiztosítás

Elsődleges cél	Összehangolás
A minőség elérésének útja	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya	Hibamegelőzés
Módszerek	Minőségprojektek és rendszerek
Minőségügyi szakemberek és a szervezet célja	Min. tervezés, min. programok, minőségügyi rendszer értékelése
Felelősség a minőségért	Minden részleg
Minőség megközelítése, orientáció	Minőségi rendszer felépítése és működtetése

Totál Quality Management

Elsődleges cél	Stratégiai befolyásolás
A minőség elérésének útja	Állandó versenyképes helyzet biztosítása
A tevékenység hangsúlya	Piaci és fogyasztói igények
Módszerek	Stratégiai tervezés, célok rendszerbe foglalása
Minőségügyi szakemberek és a szervezet célja	Oktatás, tréning, célok rendszerbe foglalása
Felelősség a minőségért	Vezetés és valamennyi alkalmazott
Minőség megközelítése, orientáció	Minőségi vezetési rendszer



Ez lenne a csapatmunka?!



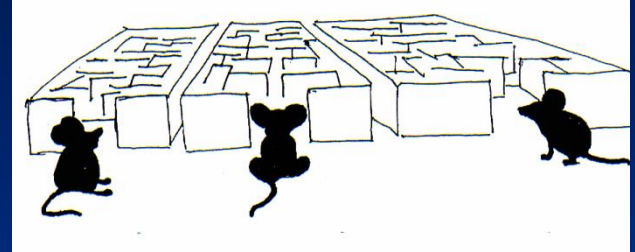
A CSAPATMUNKA LÉNYEGE

Több ember

Együtt

Akarata

Messzebbre visz



A folyamatos minőségfejlesztés módszere: a PDCA ciklus (Deming-kormánykerék)

1. Tervezz meg egy olyan változtatást, ami javíthatja a minőséget

4. Vezesd be állandó jelleggel, vagy vedd el



2. Vezesd be

3. Ellenőrizd az eredményt: működött?

Deming: „7 halálos betegség”

1. **A következetesség hiánya a célokban**
2. **Rövidtávú profit hajszolása**
3. **A beosztottak teljesítőképeség alapján való értékelése** nem egyformák, mindenki a „legjobb” valamiben!
4. **A Vezetés cserélgetése**
5. **A cég vezetése kizárólag jól mérhető adatok elemezgetésével** nem minden mérhető jól!
6. **Nagy egészségügyi költségek**
7. **Nagy kártérítés-igények (ezeket a részesedésért dolgozó ügyvédek gerjesztik is!)** prevenció!



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ALKALMAZÁSA

A minőség hiányában jelentkező költségek:

- perköltségek
- szükségtelen panaszokkal eltöltött idő
- rossz hírnév
- dolgozói motiváció csökkenése, munkamorál romlása
- fluktuáció, magas munkaerő toborzási és betanítási költségek.



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ALKALMAZÁSA

Minőségjavító programok napirendre tűzése:

- Javítja a szakmai tevékenység színvonalát és a beteg bánásmód minőségét
- csökkenő költségek, javuló eredményesség
- elégedett ügyfelek
- elégedett munkatársak



Minőségügyi rendszerek

- Folyamatszabályozáson alapuló rendszerek: ISO
- Standard szabályozáson alapuló rendszerek: KES, JES, HES, VES

Módszerek, eszközök a minőségfejlesztésre:
(nem rendszerek bár gyakran összekeverik azzal)

- EFQM
- TQM



Elemezni kell, mi okozta a hibát!

- **Bűnbakmentalitás helyett hibaelemzés kell az egészségügyben is**
- **Ehhez nem titkolni, hanem ismerni kell a hibákat**
- **USA, UK, Svájc: Critical Incident Reporting System**



A tévedéseket nem lehet teljesen megakadályozni, de súlyukat lehet csökkenteni!

- A legtöbb súlyos hiba = **emberi tévedés rendszerhibával** találkozók

Miért fontos mindez:

- Statisztikai adatok szerint az egészségügyben a tévedések 1%-a maradandó egészségkárosodást okoz!

Minőségfejlesztési eszközök/módszerek

- Helyzetfelmérésen, önértékelésen alapuló módszerek
 - Benchmarking
 - SWOT analízis
 - EFQM modellen alapuló önértékelés
- Folyamatos fejlesztés
 - PDCA
- Teljeskörű minőségirányítás - TQM



Minőségfejlesztés módszerei

Benchmarking

Célja: a legjobb gyakorlat keresése, jellemzőinek megállapítása.

1. Vizsgálandó folyamat kijelölése
 2. Összehasonlító területek meghatározása -
belső, külső versenytársak, szakirodalom?
 3. Adatgyűjtés, analízis
 4. Saját gyakorlat összehasonlítása a legjobb gyakorlattal.
- 
- A stylized silhouette of a mountain range with jagged peaks, rendered in dark brown and black tones, positioned at the bottom of the slide against a blue gradient background.

Minőségfejlesztés módszerei

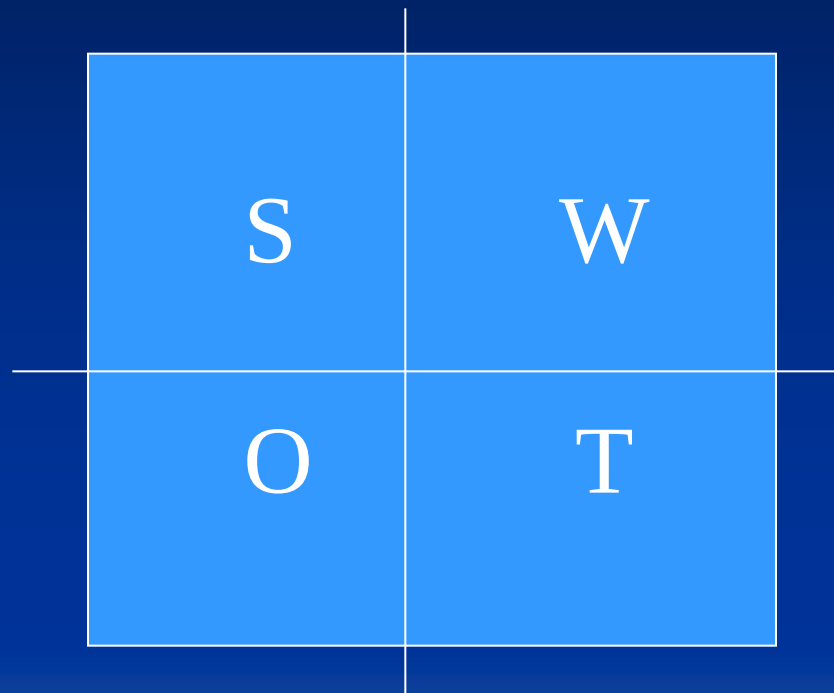
SWOT analízis

S (strenght) - erősség

W - weakness - gyengeség

O - opportunity - lehetőség

T - threat - veszély



Belső környezet felmérése:

A szervezet erősségeinek, gyengeségeinek meghatározása

Külső környezet felmérése:

Lehetőségek és veszélyek felmérése.

Minőségfejlesztés módszerei

EFQM modellen alapuló önértékelés

A szervezet tevékenységeinek és eredményeink rendszerezett áttekintése a Kiválóság Modelljéhez viszonyítva.

- Lehetővé teszi az erősségek és gyengeségek felismerését.
- Alapul szolgál a stratégia és működési terv számára.
- Tervezett fejlesztési feladatok meghatározása.



Minőségfejlesztés módszerei

PDCA-kör

P Plan -tervezés

D Do - tevékenység

C Check - ellenőrzés

A Action - beavatkozás
(javítás)



Minőségfejlesztés módszerei

Probléma megfogalmazása:

P1: A betegdokumentáció hiányosságai miatt nem mindig nyomon-követhető a betegellátás folyamata és a beteg állapota.

(pl. napi decurzus hiánya, gyógyszerbeadás tényének rögzítése stb.)



Akcióterv

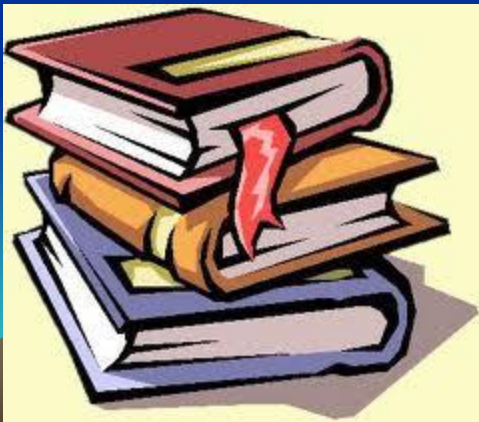
1. Várakozási idő csökkentése a szakrendeléseken
 2. Pontos betegtájékoztatás a szakrendelésekről
- **Tevékenységek:**
 1. Betegelőjegyzési rendszer bevezetése
 2. Beutaló orvosok tájékoztatása a szakrendelésekről
(beutaló szükségessége, szakrendelés ideje)
 3. Betegtájékoztatók, eligazító táblák kihelyezése.



Dokumentálás

A dokumentáció használata elősegíti:

- 1.a megfelelést a vevő követelményeinek és a minőség fejlesztését,
- 2.a megfelelő képzésről való gondoskodást,
- 3.a megismételhetőséget és a nyomonkövethetőséget,
- 4.a gondoskodást az objektív bizonyítékokról,
- 5.a minőségirányítási rendszer eredményességének és folyamatos alkalmasságának kiértékelését.



A minőségirányítási rendszerben használt dokumentumok típusai

1. Minőségirányítási kézikönyv: belsőleg és külsőleg összehangolt információt tartalmaz a szervezet minőségirányítási rendszeréről.
2. Minőségterv: azt írja le, hogy miképpen alkalmazzák a minőségirányítási rendszert egy konkrét termékre, projektre, vagy szerződésre.
3. Előírások: követelményeket tartalmazó dokumentumok.
4. Útmutatók: ajánlásokat, javaslatokat tartalmazó dokumentumok.
5. Dokumentumok, amelyek információt tartalmaznak arról, hogy miképpen kell összehangolt módon végrehajtani egyes tevékenységeket és folyamatokat. Ezek a dokumentumok tartalmazhatnak dokumentált eljárásokat, munkautasításokat és rajzokat.
6. Feljegyzések: dokumentumok, amelyek objektív bizonyítékot szolgáltatnak elvégzett tevékenységekről, vagy elért eredményekről.



„Egészségügyi dolgozó nem tévedhet...”

- **Pedig fog!**
- **Arra kell vigyázni, hogy a(z óhatatlan) tévedés ne okozzon komoly eü. kárt**
- **Ki kell küszöbölni a „rendszerhibákat”**

Köszönöm a figyelmet!



BARÁTOK

Nem a mennyiség, a minőség számít.