

Új dolgozók integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos oktatása 2020.



Minőségirányítás az egészségügyben?

1997. évi CLIV. Törvény az egészségügyről

A belső minőségügyi rendszer*

- 121. §* (1) Minden egészségügyi szolgáltató biztosítja a belső minőségügyi rendszer működését,** amelynek célja
- a) a szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztése, a szolgáltatás folyamatainak megismerése és részletes tervezése, ideértve a lehetséges hibák megelőzésének tervezését is,
 - b) a szolgáltatás során felmerülő hiányosságok időben történő felismerése, a megszüntetéséhez szükséges intézkedések megtétele és ezek ellenőrzése,
 - c) a hiányosságok okainak feltárása, az azokból fakadó költségek, károk csökkentése,
 - d) a szakmai és működési követelményeknek való megfelelés és a saját követelményrendszer fejlesztése,
 - e) a betegek jogainak, igényeinek és véleményének figyelembe vétele, valamint
 - f) hatékony és biztonságos munkavégzést támogató környezet biztosítása belső követelményrendszer fejlesztése során.

KÜLSŐ SZEMPONTOK	BELSŐ SZEMPONTOK
<ul style="list-style-type: none"> • VEVŐI/MEGRENDELŐI ELVÁRÁS • JOGSZABÁLYI, HATÓSÁGI ELVÁRÁS • TULAJDONOSI ELVÁRÁS • BIZALOMKELTÉS A VEVŐBEN • IMAGE • PIACI HELYZET (KONKURENCIA) 	<ul style="list-style-type: none"> •GAZDASÁGOSSÁG •SZABÁLYOZOTT FOLYAMATOK •RENDSZERSZERŰ MŰKÖDÉS •EGYÉRTELMI FELELŐSSÉG •BIZTONSÁGÉRZET



A minőség fogalma

Juran :

„A minőség megfelelés a felhasználó igényeinek.”

ISO 8402:

„A minőség azon jellemzők összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen.”

Henry Ford:

„A minőség azt jelenti, hogy akkor is jól csinálsz valamit, amikor mások nem látják!”



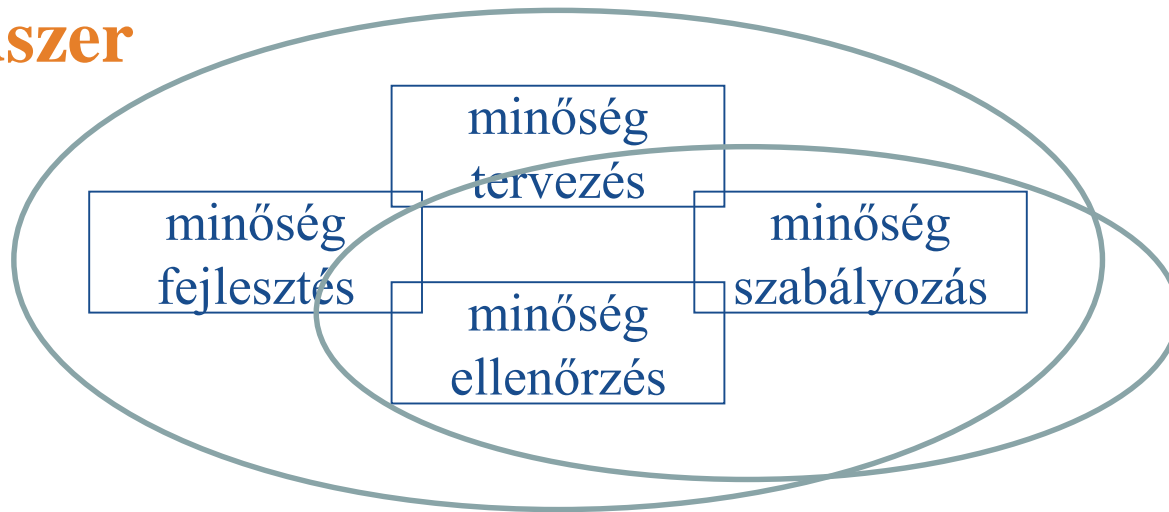
A minőség fogalma

A termék - vagy szolgáltatás - azon tulajdonságainak, és jellemzőinek összessége, hogy meghatározott - vagy elvárható - igényeket kielégítsen.



Minőségügyi rendszerek

minőségirányítási rendszer

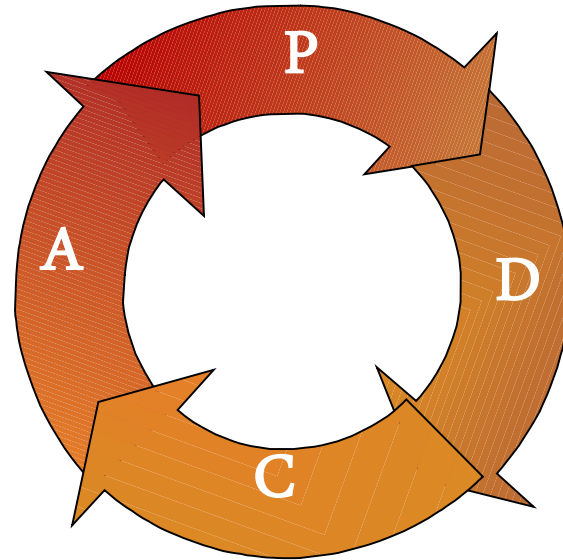


minőségbiztosítási rendszer



Folyamatos fejlesztés

- **PLAN**
- **DO**
- **CHECK**
- **ACTION**



Jövőkép

„Célunk, hogy olyan egészségügyi központtá váljunk, amely mind szakmaiságát, mind pedig az ellátás színvonalát és hatékonyságát tekintve egyike legyen Európa vezető egészségügyi intézményeinek.”





A Klinikai Központ alapelvei

Szakmaiság a gyógyításban

Tudatosság a működésben

Elkötelezettség a minőség iránt

Szerepvállalás az egészségfejlesztésben

Gyakorlatiasság a megvalósításban

Alaposság a végrehajtásban

Következetesség a célok elérésében

Kiválóság a működésben

Alapelvek megvalósítása

3H



Helyesen

SZAKMA SZABÁLYAI SZERINT

Hibátlanul

MINDENKOR MINŐSÉGI MUNKA

Hatékonyan

HATÁROZOTTAN, HATÁSOSAN, HASZNOSAN

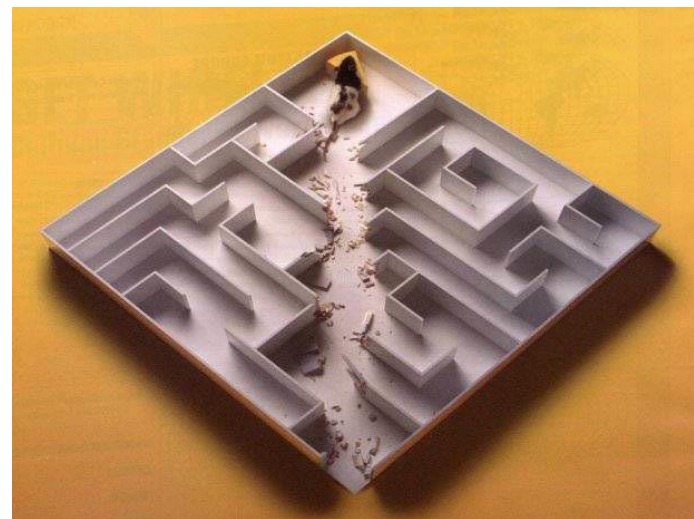


Minőségirányítási rendszer

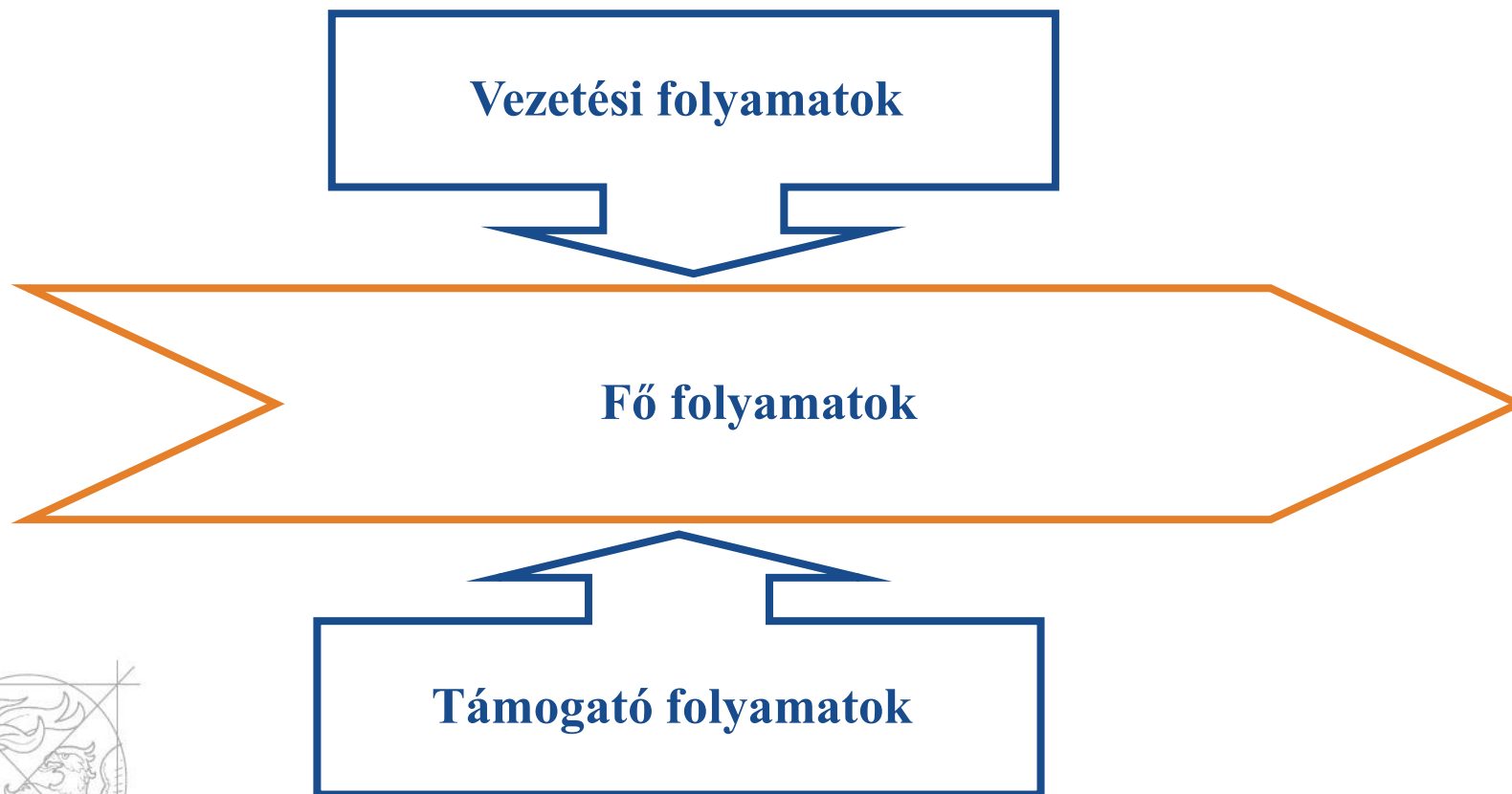
"Irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából."

Célja:

A szervezet belső működésének (működési folyamatainak) optimalizálása.



Folyamatok struktúrája





Fő folyamatok

- 1. Fekvőbeteg ellátás**
 - 1.1. Betegelőjegyzés
 - 1.2. Betegfelvétel
 - 1.3. Sürgősségi ellátás**
 - 1.4. Betegvizsgálat
 - 1.5. Terápia tervezése
 - 1.6. Betegtájékoztatás, betegoktatás**
 - 1.7. Betegkezelés**
 - 1.8. Betegápolás**
 - 1.9. Műtét
 - 1.10. Konzílium
 - 1.11. Betegszállítás**
 - 1.12. Elbocsátás, átutalás
- 2. Járóbeteg ellátás**
 - 2.1. Betegelőjegyzés**
 - 2.2. Betegfelvétel
 - 2.3. Betegvizsgálat**
 - 2.4. Terápia tervezése
 - 2.5. Betegkezelés
 - 2.6. Betegtájékoztatás, betegoktatás
- 3. Diagnosztika**
 - 3.1. Vérvizsgálat
 - 3.2. Mikrobiológiai vizsgálatok
 - 3.3. Genetikai vizsgálatok
 - 3.4. Képződiagnosztikai vizsgálatok



4. Humán erőforrás gazdálkodás

- 4.1. HR tervezés
- 4.2. Bér, munkaügy
- 4.3. Karriertervezés
- 4.4. Oktatások
- 4.5. Teljesítményértékelés

5. Tervezés, elemzés, döntés előkészítés

- 5.1. Stratégiai tervezés
- 5.2. Stratégiai elemzések
- 5.3. Operatív döntés előkészítés
- 5.4. Gazdasági elemzések (kontrolling)
- 5.5. Gazdálkodás tervezése, jelentése (finanszírozás)
- 5.6. Pénzügyi folyamatok
- 5.7. Operatív irányítás

6. Minőségirányítás

- 6.1. Minőségtervezés
- 6.2. Minőség-ellenőrzés
- 6.3. Minőségértékelés
- 6.4. Minőségfejlesztés**
- 6.5. Minőségszabályozás
- 6.6. Elégedettség vizsgálatok**



Vezetési folyamatok

7. Vevőkapcsolatok (PR, marketing)

- 7.1. Intézményi hírnév fejlesztése**
- 7.2. Médiakapcsolatok kezelése
- 7.3. Civil és társadalmi szervezetekkel kapcsolattartás
- 7.4. Népegészségügyi programok kezelése
- 7.5. CSR feladatok kezelése

8. Jogi és ügyfélkapcsolatok

- 8.1. Szerződések kezelése
- 8.2. Reklamációk kezelése





Támogató folyamatok

9. Beszerzés, készletgazdálkodás

- 9.1. Beruházások tervezése
- 9.2. Napi beszerzések tervezése és kezelése

9.3. Készletgazdálkodás

- 9.4. Logisztika

10. Adat és információ feldolgozás

11. Kórházhigiéné, sterilizálás

- 11.1 Infekciókontroll
- 11.2 Sterilizálás

12. Textil ellátás

13. Gyógyszer ellátás

- 13.1. Gyógyszer elrendelés
- 13.2. Gyógyszer rendelés
- 13.3. Gyógyszer szétosztás
- 13.4. Gyógyszer készítés, kiszerezés
- 13.5. Gyógyszerfelhasználás ellenőrzése
- 13.6. Klinikai gyógyszerészeti feladatok
- 13.7. Fokozottan ellenőrzött szerek kezelése

14. Műszer/berendezés felügyelet

15. Üzemeltetés, karbantartás

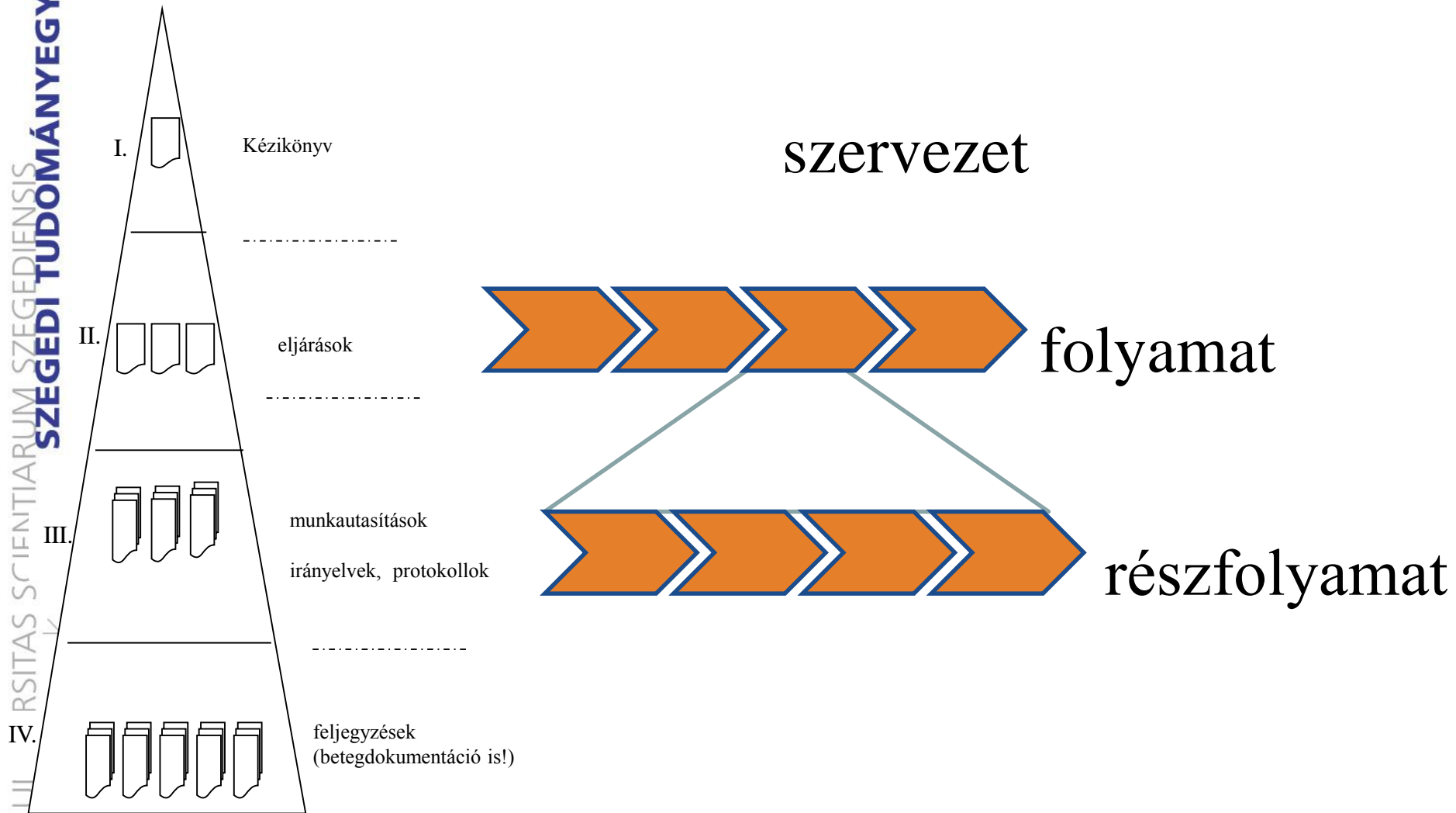
16. Élelmezés

17. Klinikai kutatások

18. Térítéses betegellátás szervezése



Dokumentációs rendszer





Intranet



- **Belső információs rendszer**
- **A munkavégzéshez szükséges információk nyújtása**
- **Az információ áramlás gazdaságosságának biztosítása**

Belépés: intranet.med.u-szeged.hu

med-es levelező rendszerhez kapott azonosítóval és jelszóval

vezeteknev.keresztnev@med.u-szeged.hu



IIR az intraneten

Személyes üzenőfal

2015-10-06 13:18:29 Erdei Henrietta értesítést küldött:

Kedvencek

- Rapavi Endre
- Fábián Zoltán
- Kónya Nikolett Ágnes

Főmenü Minőségügy

- Alkalmazások
- Intézkedési tervek
- Külső auditok
- Minőségügyi pályázatok
- Minőségügyi szabályozók
- Működési rendek
- Oktatási anyagok
- Szabályzatok
- Szabványok, standardok
- Vezetőségi átvizsgálás

Főmenü Minőségügy Minőségügyi szabályozók Eljárások

BEJEGYZÉSEK

Rendezés: ABC szerint | Időrendben | Érvényesség szerint

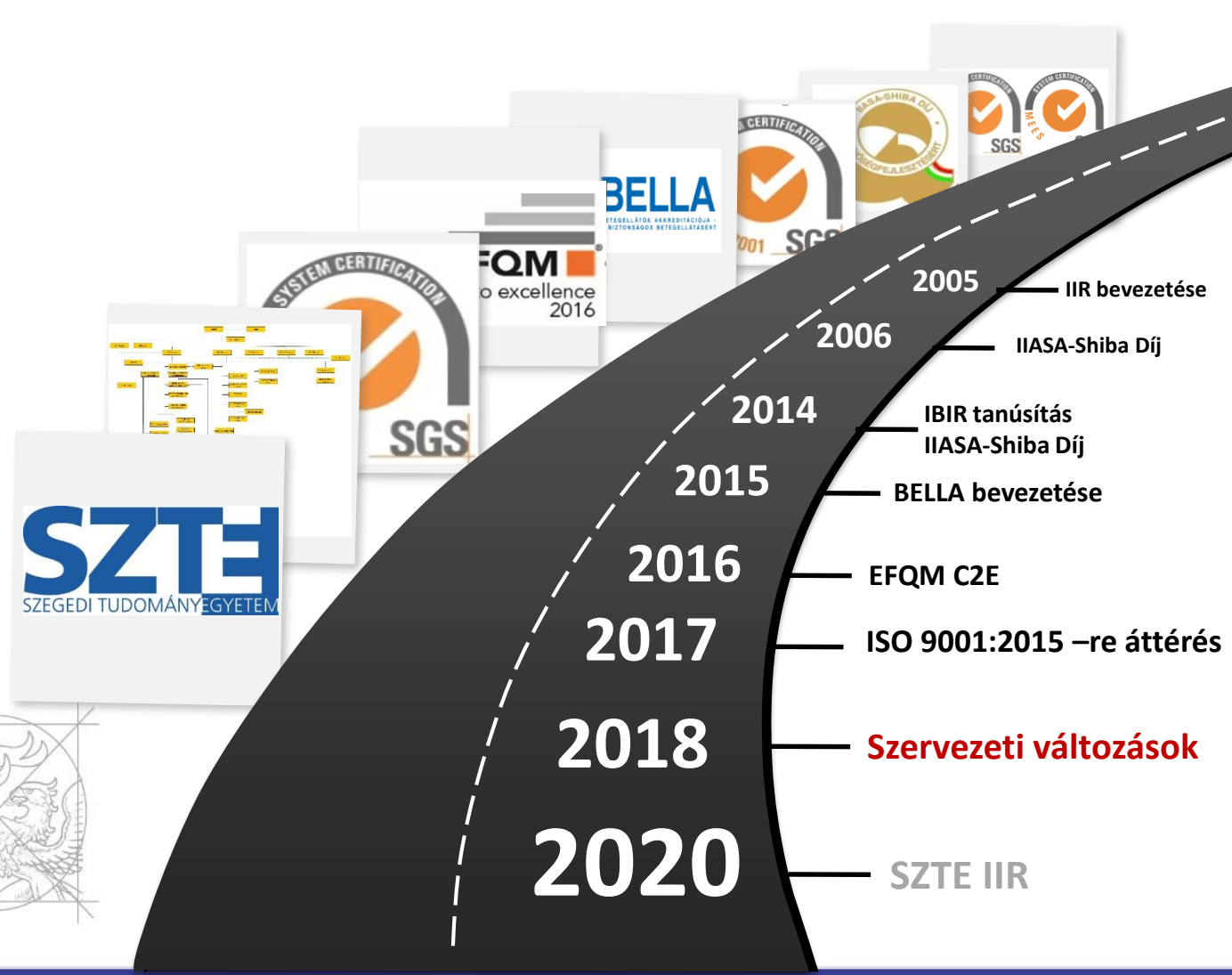
- E-01 Fekvőbetegellátás
- E-02 Járóbetegszakellátás
- E-04 Humán erőforrás gazdál...
- E-05 Tervezés,elemzés,dönté...
- E-06.2 Minőségellenőrzés
- E-06.3 Minőség-értékelés
- E-06.4 Minőség-fejlesztés
- E-06.5 Minőség-szabályozás
- E-06.5.1 Dokumentációkezelé...
- E-06.7 Információbiztonság
- E-07. Vevőkapcsolatok, pr-m...
- E-08. Jogi és vevőkapcsolat...
- E-09. Beszerzés,készletgazd...
- E-10. Adat és információ fe...
- E-11. Kórházhigiéne,sterili...
- E-13. Gyógyszer-ellátás
- E-14. Műszer,berendezés fel...
- E-15. Üzemeltetés,karbantar...
- E-16. Élelmezés
- E-18. Térítéses betegellátá...

Szervezet működése

szabványok szerint
több tobb tény



Mérföldkövek



Szabályozó rendszerek, előírások

oktatás

ESG standardok
MAB akkreditáció

kutatás

Good Clinical Practice
Good Laboratory Practice
Good Research Practice

betegellátás

MEES
MSZ EN 15224
BELLA
MSZ EN ISO 15189
HACCP

MSZ EN ISO 9001 (MIR)

MSZ ISO/IEC 27001 (IBIR)

MSZ EN ISO 14001 (KIR)

MSZ EN 28001 (MEBIR)

MSZ EN ISO 50001 (EIR)

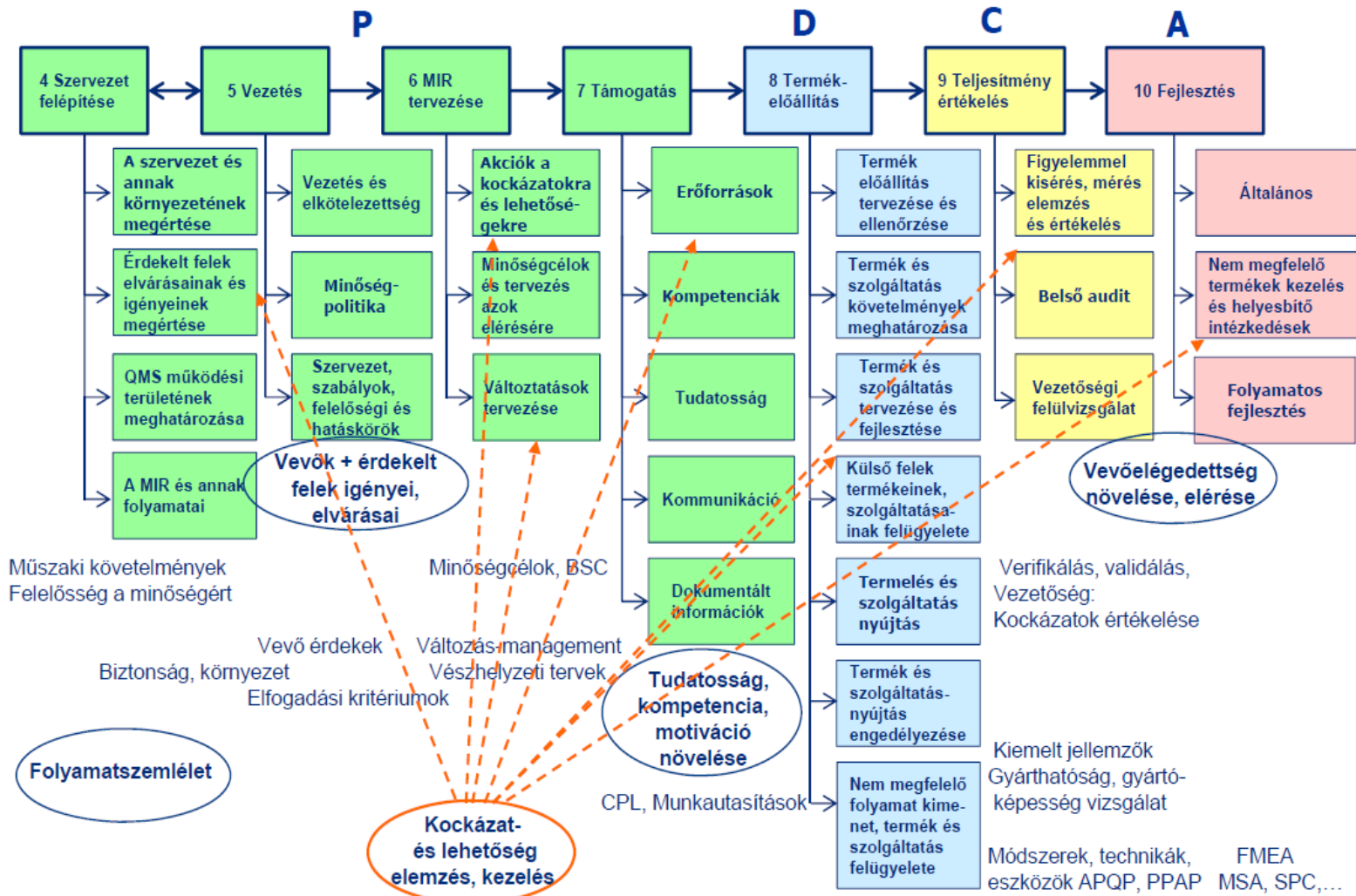
Irányítási rendszerszabványok

Egységes keretrendszer (Annex SL)

1. Rendelkező hivatkozások
2. Szakkifejezések és meghatározásuk
3. Alkalmazási terület
4. A szervezet és környezete (szervezet, érdekelt felek, alkalmazási terület, irányítási rendszer)
5. Vezetés (elkötelezettség, politika, felelősségi és hatáskörök)
6. Tervezés (irányítási rendszer, kockázatok és lehetőségek, célok)
7. Támogatás (erőforrások, kompetencia, tudatosság, kommunikáció, dokumentáció és kezelésük)
8. Működés (a termék-előállítás tervezése és szabályozása, tervezés és fejlesztés, kihelyezett folyamatok)
9. Teljesítményértékelés (figyelemmel kísérés, mérés, elemzés, értékelés; belső audit, vezetőségi átvizsgálás)
10. Fejlesztés (nemmegfelelőség, helyesbítő tevékenység, folyamatos fejlesztés)



Szabvány fejezeteinek összefüggései



Általános szabvány változások

Az új szabványok 4. fejezete a szervezetet és környezetét valamint az érdekelte feleket állítja a fókuszba.

A szervezetnek ismernie kell az érdekelte feleket, azok igényeit, elvárásait.

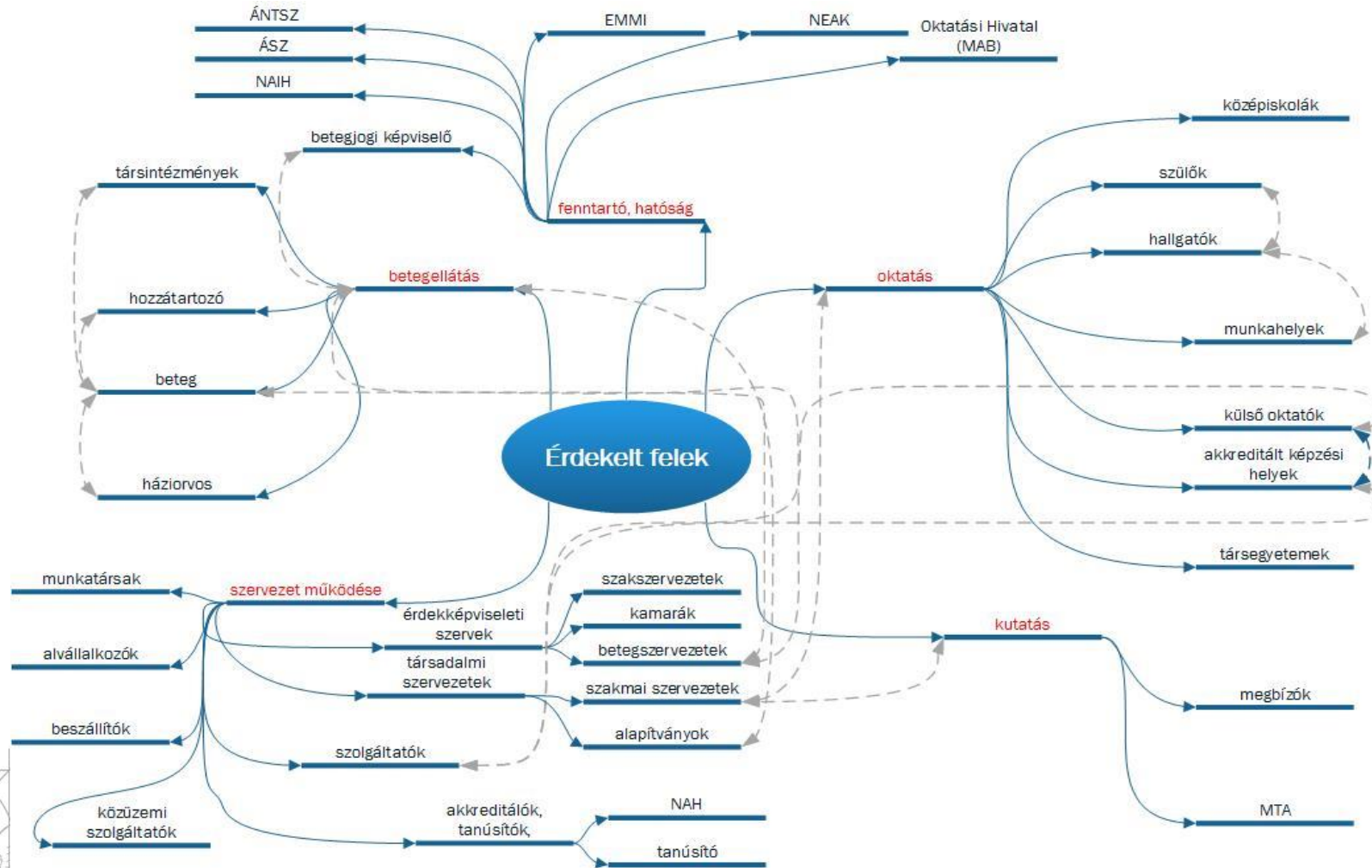
A felsővezetői elkötelezettség, bevonás és felelősség hangsúlyosabb.

A kockázatok felismerése és ezek értékelése a szabványon belül felértékelődik, megjelenik a kockázatmenedzsment eszköztrendszere.

Folyamatszemlélet.



Az Egyetem érdekelt felei



ISO 15224

MINŐSÉGJELLEMZŐK AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

helyes szakszerű ellátás

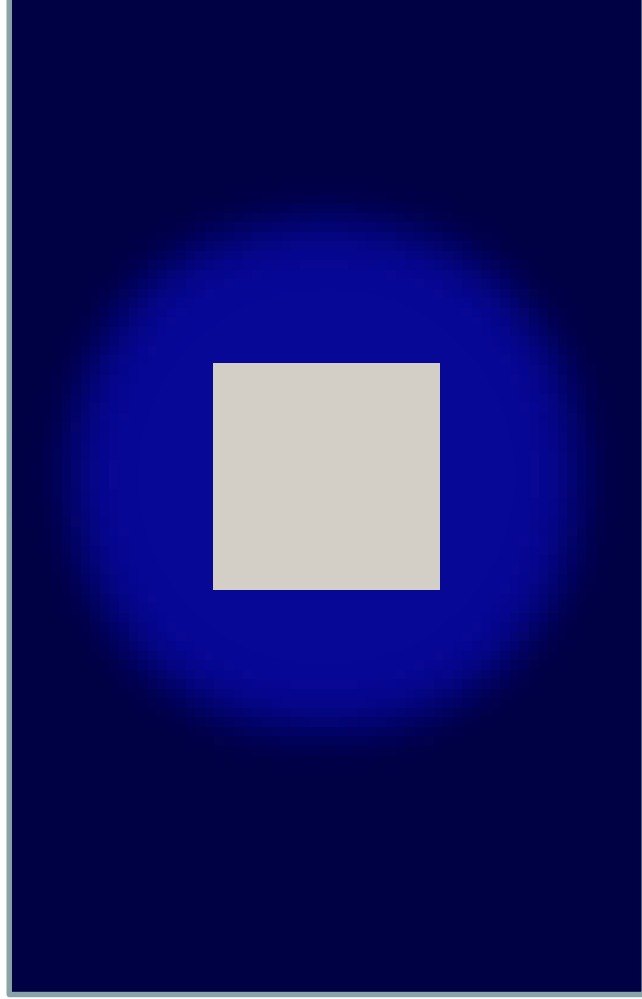
- rendelkezésre állás
 - az ellátás folytonossága
 - eredményesség
 - hatékonyság
 - méltányosság
 - bizonyítékon/ismereteken alapuló ellátás
 - betegközpontú ellátás
 - a beteg bevonása/részvétele
 - a beteg biztonsága
 - időszerűség/hozzáférhetőség





UNIVERSITAS SCIENTIARUM SZEGEDIENSIS

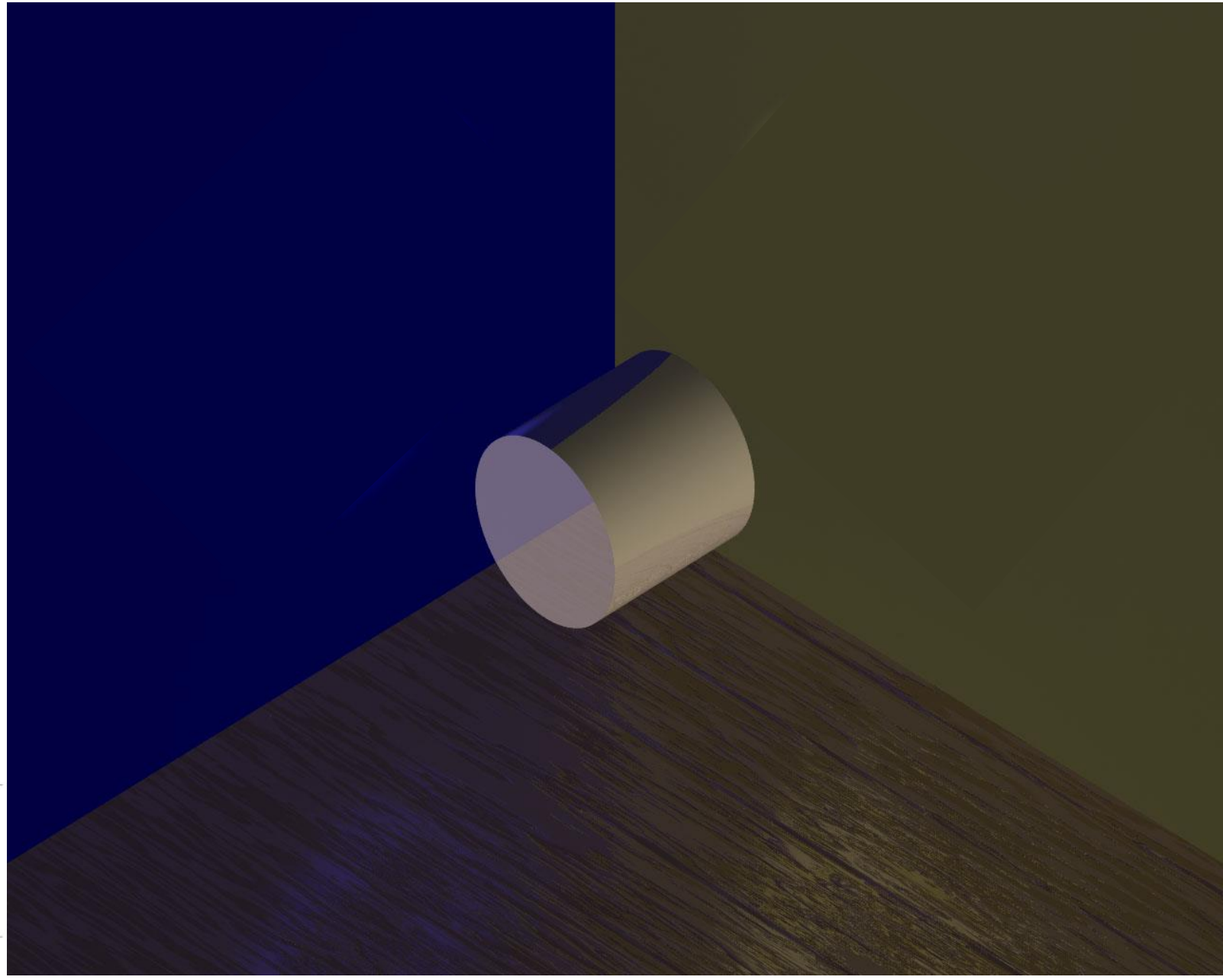
SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM





UNIVERSITAS SCIENTIARUM SZEGEDIENSIS

SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM



Nézőpontok

Gyógyítás

beteg

diagnózis

terápia

kontroll

Minőségügy

szervezet

helyzetfelmérés

szabályozás

audit





Köszönöm megtisztelő türelmüket!

konya.nikolett.agnes@med.u-szeged.hu

22-99