

# „SZERVEZETI HATÉKONYSÁG FEJLESZTÉSE AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓRENDSZERBEN – TERÜLETI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK KIALAKÍTÁSA” TÁMOP 6.2.5 B

## KONFERENCIA AZ EGÉSZSÉGESEBB EGÉSZSÉGÜGYÉRT

2015 06 30

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# Egységesen eredményesebben

## Intézményi tanácsadási tapasztalatok

Safadi Heléna

**SZÉCHENYI** 2020 



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# A BELLA PROGRAM

Egy FELKÉSZÍTŐ program, melynek *célja*, hogy a dolgozók

- értsék meg a standardok szerinti elvárásokat,
- legyenek képesek saját működésüket az elvárásokkal szemben megítélni,
- meg tudják fogalmazni a megfelelés érdekében szükséges intézkedéseket, és
- legyenek képesek konkrét tervet kidolgozni a változtatások lebonyolítására.

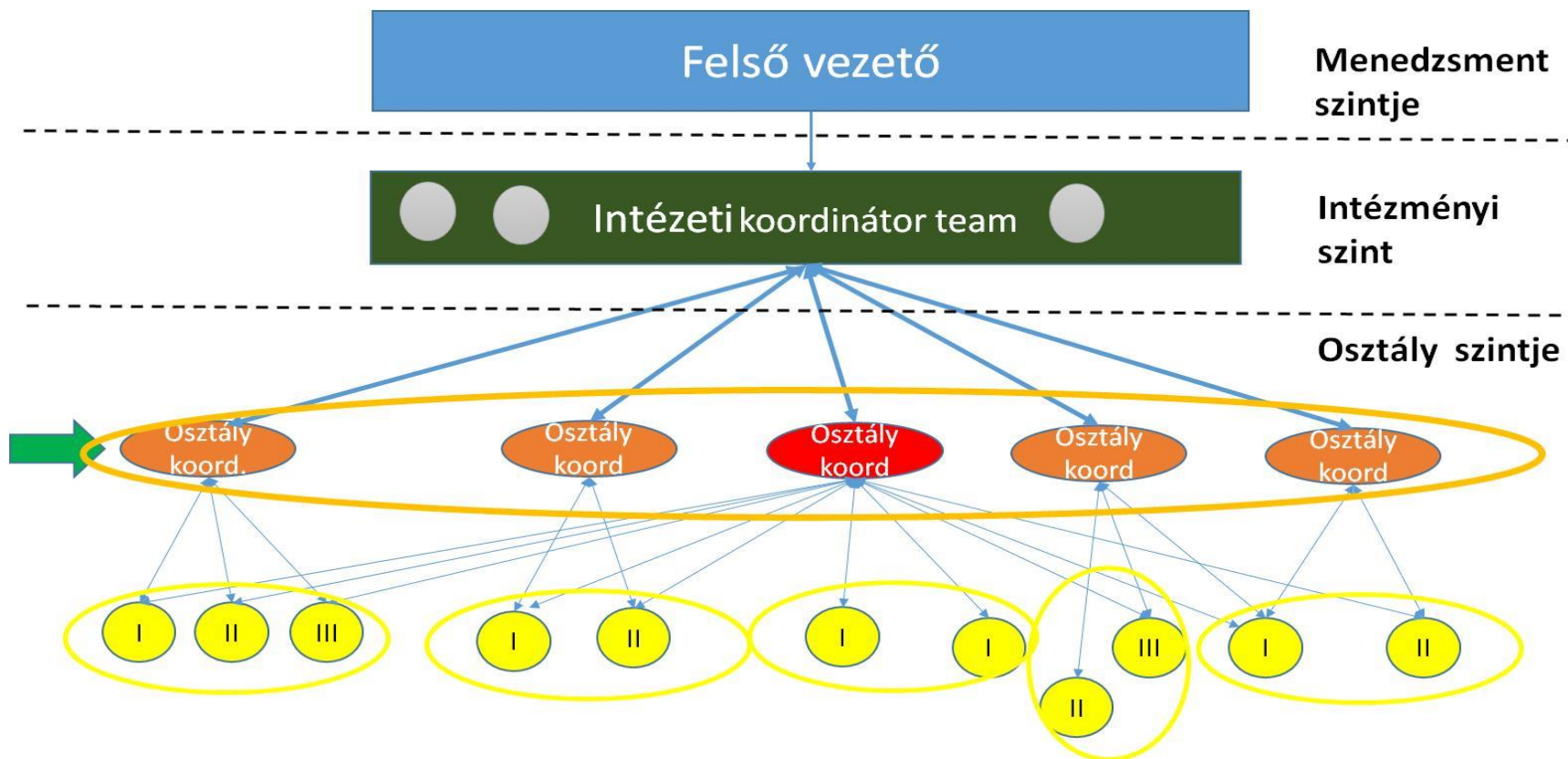
# RÉSZTVEVŐ INTÉZMÉNYEK

## 33 KÓRHÁZ

- 1 egyetem, 7 megyei, számos városi és egyéb kórház
- Aktív, krónikus és mindkét ellátást nyújtó intézetek
- Szűk – és széles ellátási spektrummal bíró szolgáltatók
- Állami és egyházi kórházak

## 12 ÖNÁLLÓ JÁRÓBETEG SZAKRENDELŐ

# A FELKÉSZÍTÉSHEZ JAVASOLT INTÉZETI STRUKTÚRA



# A KOORDINÁTORI RENDSZER

## INTÉZETI KOORDINÁTOR(OK)

- kapcsolattartás az intézmény vezetésével és a tanácsadókkal
- tanácsadók fogadása, találkozók előkészítése, felkészülés
- belső munka megszervezése, szervezeti egységenkénti helyzetértékelések összesítése, változtatások bevezetésének támogatása
- tanácsadók munkájának értékelése on-line felületen

## BELSŐ KOORDINÁTOROK

- osztályos szintű standardok értelmezése
- helyzetértékelés minden érintett egységben (önértékelés)
- munkatársak felkészítése, változtatások segítése

# A TANÁCSADÁS EGYSÉGEI - STANDARDCSOPORTOK

## KÖZVETLEN BETEGELLÁTÁSI

### STANDARDOK

1. Betegátadások (handover)
2. Sebészettel kapcsolatos tevékenységek
3. Infekciókontroll
4. Gyógyszerelés és dokumentáció
5. Azonosítás, betegoktatás, vizsgálatkérés
6. Kockázatkezelés

**TEMATIKUS TANÁCSADÓK** (csoportonként)



## VEZETŐI STANDARDOK

1. Kommunikáció
2. HR
3. Protokollok, klinikai audit
4. Döntéstámogatás, szakmai fejlesztési terv, betegbiztonság, minőségfejlesztés,
5. Beszerzések, szolgáltatások, infrastruktúra

**VEZETŐ TANÁCSADÓK**



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# A TANÁCSADÓK

## VEZETŐ TANÁCSADÓ – intézetenként 1

- végig követi a felkészítési folyamatot
- konzultál a vezetőkkel (igazgatók, intézeti koordinátorok)
- támogatja a vezetési standardok szerinti működés kialakítását (értelmezés, feltárás, módosítási javaslatok)

## TEMATIKUS TANÁCSADÓK – intézetenként 6

- segítik a standardok értelmezését
- témabeli oktatást, tanácsadást nyújtanak
- támogatják a helyzetértékelést és a szükséges változtatások meghatározását, miniprojektek összeállítását



# TEMATIKUS TANÁCSADÁSOK FELÉPÍTÉSE

## I. tanácsadás:

Standard-  
értelmezés, oktatás,  
önértékelési  
módszertan

## II. tanácsadás:

Önértékelések  
eredményeinek  
áttekintése,  
miniprojektek  
összeállítása

Szervezeti egységenkénti  
önértékelések és azok  
összesítése, módosítási  
javaslatok kidolgozása

Min. 4 hét

# INTÉZETI TANÁCSADÁSOK MINTÁJA

Hét	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Vez.tan.	O.				I				II				III				IV				V				Z.
1.téma	I						II																		
2.téma				I						II															
3.téma							I						II												
4.téma										I						II									
5.téma													I							II					
6.téma																I							II		

# A TANÁCSADÁSI TEVÉKENYSÉG FORMÁI

- Helyszíni tanácsadások: 332 tematikus és 84 vezetői tanácsadás (2015. június 21.)
- E-mailen illetve telefonon keresztül zajló tanácsadások
- Koordinátori értekezletek
- Koordinátori honlap
- Segéd- és háttéranyagok
- Útmutatók

# A TANÁCSADÁSI TAPASZTALATOK FORRÁSAI

- Helyszíni tanácsadások beszámolóí
- Vezető tanácsadók visszajelzései
- Felülvizsgálói értekezletek
- Koordinátori értekezletek
- Peer értékelések (a tanácsadók intézetek általi értékelése)

# TAPASZTALATOK

## I. FELSŐVEZETŐI ELKÖTELEZETTSÉG

- Aktívan közreműködik
- Támogatja a programot, ehhez a kellő felhatalmazást meg is adja, a szükséges döntéseket meghozza
- Csak látszólag támogatja a programot
- Érdemtelen

# TAPASZTALATOK

## II. FELKÉSZÍTŐ PROGRAM

- Eltérő előképzetek
- Szoros időkeretek – két tanácsadás közt eltelt idő
- Párhuzamosan futó témák – azonos koordinátorok esetén
- A tanácsadások hatékony megszervezése – útmutatók
- Jógyakorlat megosztás hatékony eszköze
- Segéd- és háttéranyagok a program hasznos támogatói

# TAPASZTALATOK

## III. HUMÁN ERŐFORRÁS

- Hiány
  - kevés ember sok feladatra
  - nehéz a tanácsadásokon való részvétel megoldása
  - a tanácsadások hosszának problematikája
- Ellenállás
  - főként az orvosok részéről (a gyógyító szabadság korlátozásától való félelem) – nehéz a bevonásuk
  - Korábbi minőségüggyel kapcsolatos tapasztalat – papírmunka, hasztalanság
- Dolgozókhöz közeli program
- Őszinteségtől való félelem – sokszor nem várt mértékű őszinteség
- Csoportmunka, együttműködés
- Szervezeti kultúra megváltozása

# TAPASZTALATOK

## IV. TANÁCSADÓK

- A gyakorlati tapasztalat mindennek felett
- Egyenetlen színvonal
- Igen jó értékelések: 5-ös skálán 4,7-es átlag
- A felülvizsgálók kiválasztásában hatékony segítség



# TAPASZTALATOK

## V. A BELLA

- Nincs teljesíthetetlen követelmény
- Különösen a standardok oktatási és ellenőrzési pontjainak megvalósítása okoz nehézséget (HR és időhiány, szemléletváltás)
- Nemcsak „megírni” kell
- Hosszadalmas (majd állandó) tevékenység
- *A felkészítő programban való részvétel nem jelenti automatikusan az akkreditáció megszerzését*

# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

TÁMOP-6.2.5-B-13/1-2014-0001 *Szervezeti hatékonyság fejlesztése  
az egészségügyi ellátórendszerben – Területi együttműködés kialakítása*

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**