



NEMZETI MINŐSÉGI DÍJAT NYERT A ZALA MEGYEI KÓRHÁZ

Egymásra épülő folyamatok

Az egy évtizede alapított, de a közszolgáltatói kategóriában idén először meghirdetett Nemzeti Minőségi Díj pályázaton a Zala Megyei Kórház (ZMK) nyert – külön öröm, hogy a rendkívül megtisztelő elismerést első ízben egészségügyi intézmény kapta meg. A sikeres pályázatról dr. Csidei Irén főigazgatót kérdeztem.

A 2006-os NMD pályázati kiírás megjelenését követően a ZMK menedzsmentje a tulajdonos önkormányzattal egyeztetve döntött a pályázaton való részvételről. A döntés alapjául azon mérőszámok szolgáltak, amelyek több mint tíz éve végigkövethetők a ZMK tevékenységében.

H Mióta minősített a kórház?

– Első ízben, külföldi tanúsító cég segítségével, 1995 májusában kaptunk tanúsítványt a minőségirányítási rendszerünkéről – válaszolta kérdéseimre dr.

Csidei Irén. 1997-ben IASHA-SHIBADíjat nyertünk, 1997-98-ban az amerikai JCI standard rendszer szakmai irányelvének akkreditációjában vettünk részt. 2000-ben EFQM kiválóság modell szerint önértékelési projektet indítottunk. További sikerünk a regionális egészségügyi díj elnyerése volt. Ezt követően ismét önértékelést végeztünk, majd benyújtottuk a pályázatot. Az előzményeket azért részleteztem, mert jól illusztrálja, hogy valójában egymásra épülő tevékenységek sorozata szükséges ahhoz, hogy egy szervezet eljusson a Nemzeti Minőségi Díj megmérettetésére.

H Miként készültek fel a megmérettetésre?

– A pályázatra való felkészüléshez külső segítséget vettünk igénybe. Oktatáson vettünk részt, amelynek során összeállítottuk a szükséges anyagot. Ezt követően végeztük el a már említett szervezeti önértékelést, amelynek eredménye a már említett pályázati anyag lett. Az önértékelésben olyan ele-

mekre kellett kitérnünk a saját szervezeteink működését illetően, mint például a gazdasági és a szakmai mutatók alakulása, fejlesztések, felújítások megvalósulása, üzemi bizottságok működése, humánerőforrás-gazdálkodás, vevőszolgálati tevékenység, a beteg és dolgozói elégedettség, helyesbítő intézkedések és a további fejlesztések meghatározása. A Nemzeti Minőségi Díj pályázat számos kötött fejezetből áll, és az azokban pontosan meghatározott anyagokat kellett összegyűjtenünk, amelyeket végül benyújthattunk.

H Mit jelent az Önök gyakorlatában az önértékelés módszere?

– A Zala Megyei Kórház 2000 óta rendszeresen alkalmazza az EFQM önértékelés módszerét, amely az ISO rendszerrel együtt a stratégiai menedzsment része, és amely a mindennapi működésben is megjelenik. A modell segít azonosítani a szervezet erősségeit és fejlesztendő területeit, valamint hozzájárul a továbbfejlődés irányának meghatározásához más szervezetek teljesítményével való összehasonlítás alapján.

H Hogyan zajlottak a pályázat körüli operatív feladatok és a díjazottak kiválasztása?

– A NMD pályázat elkészítése egy projekt keretében zajlott, kilenc munkatárs mint kritériumfelelős bevonásával és egy külső tanácsadó segítségével. Az adatgyűjtések, interjúk fél évet vettek igénybe, és az egész szervezetre kiterjedtek. A projektben részt vevő munkatársak ebből állították össze a kiírási követelményeknek megfelelő pályázati anyagot, melyet ezt követően a modell szempontjai szerint értékelték és meghatározták a ZMK erősségeit és fejlesztendő területeit. A benyújtott pályázatot külső értékelők véleményezték, ennek alapján a szervezetet helyszíni szemlére alkalmasnak találták. 2006 augusztusában három független szakértő egynapos helyszíni szemle keretében győződött meg arról, hogy a pályázatban bemutatott tények mennyire követhetők nyomon a szervezet mindennapi működésében. A díj odaítéléséről végül a szakértői vélemény alapján döntöttek.

**FÓKUSZ**

A díj kisplasztikája

A Nemzeti Minőségi Díjat ifj. Szlávics László szobrászművész alkotta. A tervezés során a Nemzeti Minőségi Díj kritériumrendszeréből indult ki. A vállalati önértékelés során meghatározott, adatokkal alátámasztott eredményeket grafikus ábrákkal szemléltetik. Egy ilyen tagolt, de egyenletes fejlődést mutató grafikon térbeli ábrázolása a pályamunka előlnézeti képe. A szobor egy más nézőpontból tekintve már nemcsak egy egyszerű grafikon téri megjelenése, hanem az adatok mögött meghúzódó embert is felidézi, annak teljesítményét kívánja kifejezni. Erre utal az emberi kéz lenyomatának a grafikon szimbolizáló (ezüstözött) bronzlap síkjából való kibukkanása, megjelenése. A kéz, amely a grafikon legmagasabb pontján a „csúcsteljesítményt” szimbolizáló, súlytalanul térben lebegő gömböt érinti, a teremtés pillanatát jelképezi. A gömb a tökéletesség egyik legősibb egyetemes szimbóluma, mely itt egy fényes, arannyal bevont, műszaki paramétereit tekintve is tökéletes acélgolyó alakjában jelenik meg. A színarany és színezüst felületkezelés, a jelenlegi általános értékrendben vezető szerepet játszó nemesfémek alkalmazása is a kiemelkedő minőséget hangsúlyozza.





Dr. Csídei Irén főigazgató Gyurcsány Ferenc miniszterelnök úrtól vette át a Nemzeti Minőségi Díjat

H *Milyen körülmények között zajlott a díjátadó ünnepség?*

– A 2006-os Nemzeti Minőségi Díj átadására az Európai EFQM Konferencia keretében került sor, melyet Kelet-Európában először Budapesten rendeztek meg. A konferencián több mint 30 országból közel 800-an vettek részt. A konferencia fókuszában az európai versenyképesség növelésének lehetőségei álltak. A konferencia

fő gondolatai a következők köré csoportosultak: innováció, kreativitás, tudásbázis, tehetség, megújulási képesség. A díjátadásra a Vasúttörténeti Parkban rendezett ünnepség keretében került sor az európai elismerések átadásával egyidejűleg.

BENE ZSOLT

felelős szerkesztő



FÓKUSZ

A Magyar Nemzeti Minőségi Díjat (NMD) 1996-ban a miniszterelnök alapította, a minőségügyben kiemelkedő eredményt felmutató szervezetek tevékenységének elismerésére. A modellben szereplő kilenc fő kritérium két nagy csoportba tartozik: az adottságok és eredmények csoportjába. Az adottságok felmérése során azt kell megmutatni, hogy a szervezet hogyan érte el az eredményeit, az eredmények felmérésénél pedig azt, hogy mit ért el a szervezet. A harmonizáció biztosítja, hogy a Magyar Nemzeti Minőségi Díj szervesen illeszkedjék az Európai Minőségi Díj rendszerébe. A beérkezett pályázatokat a Nemzeti Minőségi Díj Bizottság szakértők bevonásával bírálja el. A bizottság javaslatát a gazdasági és közlekedési miniszter terjeszti döntésre a miniszterelnök elé. Minden évben összesen négy díj ítélhető oda, termelő és szolgáltató területen, kis- és közepes méretű, nagy méretű, nagy méretű szervezet üzleti egysége, valamint közszolgáltatói kategóriában. Ez utóbbi kategória először 2006-ban került nevesítésre, melyben először nyílt lehetőség az egészségügyi szervezetek számára megmérettetni magukat a Nemzeti Minőségi Díj pályázaton.