



SIKERES JES AUDIT A BM KÖZPONTI KÓRHÁZBAN

Járóbeteg Ellátási Standard

Az ÉMI TÜV Bayern Kft. Tanúsító Szervezete végrehajtotta az első JES szerinti sikeres tanúsítást az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium Központi Kórház és Intézményeiben.

Magyarországon, az egészségügy területén alkalmazott első nemzetközi szabvány alapú minőségbiztosítási rendszermodell, az EN ISO 9001:1994 szabvány szerinti modell bevezetésére, illetve sikeres tanúsítására 1995-től találunk példát. Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény előírta az egészségügyi intézmények számára, a belső minőségbiztosítási rendszer kiépítését.

KES és JES

Az egészségügyi törvényhez szorosan kapcsolódott a Kórházi Ellátási Standardok (KES) kézikönyvének létrehozása, majd módosítása 2003-ban, mely által közvetlenül ellenőrizhető a szakmai folyamatok minőségét biztosító dokumentációs rendszerek. A standardrendszerek támogatják az egészségügyi intézményeket a szakmai minőségfejlesztésben, az eredményesebb és hatékonyabb betegellátás megteremtésében.

A standardok alkalmazásával elérhető, hogy a kórházak-rendelőintézetek jó dolgokat jól végezzenek el, így jelentősen

csökkenjen az ellátás során fellépő veszélyek kockázata, és növekedjen a jó klinikai eredmények elérésének valószínűsége.

A KES elvárja, hogy az intézmények meghatározzák helyüket a progresszív betegellátás szintjein. Meg kell határozni a konkrét feladatokat, majd a feladat ellátásához hozzá kell rendelni az eszközrendszert (műszerek, infrastruktúra, humán erőforrás). A standardok alkalmazásával elérhető, hogy a kórházakban csökkenjen az ellátás során fellépő veszélyek kockázata és növekedjen a jó klinikai eredmények elérésének valószínűsége.

A fekvőbeteg ellátást támogató standard rendszer mellett felmerült az igény az ellátók részéről, hogy készüljenek standardok a járóbeteg szakellátás területére is. A Járóbeteg Ellátási Standardok (JES) Kézikönyv (1.0 verzió) a hazai ellátás tapasztalatain nyugvó, folyamatszempelésű követelményrendszer, melynek alapját a Kórházi Ellátási Standardok képezték. Azok a standardok kerültek kiemelésre a KES-ből, amelyek értelmezhetőek a járó-



December 5-én Gyöngy István adta át az integrált MIR-KES-JES tanúsítványt dr. Szilvássy Istvánnak

beteg ellátásban is. A standardok, a magyarázatok és a felülvizsgálati szempontok – amennyiben szükséges volt – a járóbeteg ellátás sajátosságait figyelembe véve átdolgozásra kerültek. Nyelvezete többnyire követi a KES 2.0 változatot, de az egyes standardok számozása attól esetenként eltér. A standard előírásait értelem szerűen kell alkalmazni, az adott szervezet működési sajátosságait figyelembe véve, hiszen a járóbeteg szakrendelések változatosak (önálló rendelőintézetek, kórházhoz integráltak, méreti különbségek). A követelményrendszer beteg centrikus, szem előtt tartva a definitív ellátásra való törekvést.

Uniói nyomás

Az Európai Unióhoz való csatlakozást követően az egészségügyi intézmények előtt is kinyílt a világ uniós pályázati lehetőségei irányába. A kórházak bevezetett minőségirányítási rendszer nélkül pályázatot nem nyújthatnak be.

Az egészségügyi ellátórendszerben zajló jelentős átalakulási folyamatok versenyhelyzetet teremtettek a kórházak számára. Ezt ismerte fel a BM Kórház (új néven: Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium Központi Kórház és Intézményei) új menedzsmentje egy évvel ezelőtt. Döntésük alapján integrált minőségirányítási

Dr. Szilvássy István, az intézmény főigazgatója lapunknak elmondta, hogy minőségirányítási szabványként azért volt szükségük a Kórházi Ellátási Standardok mellett a Járóbeteg Ellátási Standardokra is, mert kórházi osztályaik integrációban működnek a rendelőintézetekkel, ezért bonyodalmakat szült volna, ha a kórházban a KES 2.0 szabvány szerint dolgozó orvosok és egészségügyi szakdolgozók a járóbeteg-ellátásban minőségirányítási rendszer nélkül dolgoznak. A JES 1.0 szabványt az Egészségügyi Minisztérium 2005-ben éppen akkor hozta létre, amikor a BM Kórház megkezdte minőségbiztosítási fejlesztését, így már a folyamat elején be tudták állítani a szabványt minőségirányítási sorukba. A főigazgató ugyanakkor fontosnak tartja az ISO-rendszer kiszolgáló vezetési, gazdálkodási tevékenységnek szabályozását is, hiszen egy kórház élete nem kizárólag az orvosi munka minőségétől, hanem a kiszolgálástól, és a logisztikától is függ. Dr. Szilvássy István továbbá hangsúlyozta, hogy minőségbiztosítási szabványuk tökéletesen illeszkedik a kórházvezetőség eredeti elképzeléseibe. A tanúsító cég kiválasztása során nagyon sok paramétert kellett figyelembe venniük. Többek között azért döntöttek az ÉMI-TÜV Bayern Kft. mellett, mert az auditálást orvosok vezették, valamint előauditot biztosítottak az intézet munkatársai számára. A tanulási folyamatban a BM Kórház dolgozói megismerhették, hogy mely elveket és irányokat kell figyelembe venni az eljárás alatt és a további munka során.

rendszer kiépítése mellett döntöttek, mely kiterjedt intézményük egészére, alkalmazva a jelenleg rendelkezésre álló lehetőségeket. Elvárásaik alapján a kiépülő integrált rendszer esetén – az ISO szabvány, a KES és JES alkalmazásával – a kórház rendelőintézeti egységben szabályozottá, átláthatóvá válnak a folyamatok, egyértelműen meghatározásra kerülnek a felelőségek, ami az erőforrások jobb kihasználását eredményezi. A kórházvezetés meggyőződése volt, hogy csakis a három modell sikeres ötvözésével és egyidejű bevezetésével teljesíthetők a minőségirányítási rendszerrel szemben megfogalmazott megfélelőségi kritériumok.

A kórház célja az volt, hogy a gyógyító, diagnosztikai és a betegellátást támogató igazgatási és háttér szolgáltatási területeken olyan minőségirányítási rendszert alakítson ki, mely a működés minden szintjén szavatolja és javítja az egészségügyi ellátás minőségét és támogatja az intézményt stratégiai céljainak elérésében, illetve partnerei (betegek, dolgozók, beszállítók) elégedettségének fokozásában.

A teljes dokumentációs rendszert a kórház vezetése elfogadta és bevezette. A rendszer működésének ellenőrzése a belső auditok során megtörtént. A vezetőségi átvizsgálás a kórház minőségirányítási rendszerét tanúsításra alkalmasnak találta. Pályázat útján kiválasztásra került a tanúsító cég, az ÉMI-TÜV Bayern Kft.

Az audit

Az előauditot követően egy hónappal, 2006. november 15-18. között megtörtént a tanúsító audit, melynek keretében felülvizsgálatra került, hogy az integrált menedzsment rendszer dokumentációit az intézmény egyes osztályainál és részlegeinél hogyan vezették be, hogyan alkalmazzák és fejlesztik tovább. Az audit egyértelművé tette, hogy az intézmény egy jól működő, hatékony integrált rendszerrel rendelkezik, mely a MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány, illetve a KES 2.0/JES 1.0 standard követelményeit teljesíti. A menedzsment elkötelezettsége és a munkatársak hozzáállása példaértékű. A tanúsítás során egyértelművé vált, hogy a kórház menedzsmentje jól döntött, amikor az ISO szabvány és a KES mellett még a JES-re is kiterjesztette integrált rendszerét. A két

Amikor 2003-ban megszerzett akkreditációnk birtokában végrehajtottuk az első MIR-KES integrált rendszer auditját a debreceni Kenézy Gyula Kórházban, úgy gondoltuk, hogy ezzel az egészségügy területén elértük azt, amit lehetett. Jelentős szakmai munkát fejeztünk be, és joggal voltunk büszkéek arra, hogy egyrészt egy jó hírű kórházat tanúsíthatunk másrészt, hogy kiváló orvos-auditoraink mind az akkreditáló, mind pedig a szakma számára kiemelkedő és dicsérendő munkát végeztek. Ez mind a Kórháznak, mind az ÉMI-TÜV Bayern Kft. Tanúsító Szervezetnek elismerést hozott.

A Járóbeteg Ellátási Standardok első kiadása 2005-ben jelent meg, amelynek alkalmazási területe kiterjed részben a kórházakra is, mivel ezek többségében van járóbetegellátás, illetve minden egyéb egészségügyi intézményre, ahol ilyen működik, például szakorvosi rendelők, ambulanciákra. Egy évvel később, 2006-ban kötöttük meg szerződésünket az első integrált MIR-KES-JES menedzsment rendszer tanúsítására a Rendészeti Minisztérium Központi Kórházával, akik tevékenységük teljes keresztmetszetét kívánták az értelemszerűen alkalmazandó előírások alapján tanúsíttatni.

A Kórház integrált MIR-KES-JES menedzsment rendszerének kialakítása nem kis feladat volt, hiszen miközben dolgoztak, gyógyítottak, mellette az integrált követelményeknek való megfelelés igényével kellett a szabályozásokat kialakítani és bevezetniük. Megtörtént tehát a Rendészeti Minisztérium Központi Kórházával az első sikeres JES szerinti tanúsítás Magyarországon. Bízunk abban, hogy a kiváló szakmai felkészültséggel, személyi és tárgyi erőforrásokkal rendelkező kórháznak ez a tanúsítás az erkölcsi elismerésen túl növeli a munkatársak elkötelezettségét és a betegek még magasabb szintű ellátását.

Biztosak vagyunk abban, hogy ez az elismerés, amely a Rendészeti Minisztérium Központi Kórháza megérdemelten elnyert, egyben azt is jelenti, hogy a jelenleg folyó egészségügyi reform végrehajtásánál a legkiválóbbak között fogja őket az egészségügyi szakmai vezetése elismerni. Az ÉMI-TÜV Bayern Kft. Tanúsító Szervezete és munkatársai nevében gratulálunk, további munkájukhoz jó egészséget, és további sok sikert kívánunk!

*Gyöngy István osztályvezető,
Management Service Osztály, ÉMI-TÜV Bayern Kft.*

standard hasonlósága miatt, ez jelentős többlet teherrel az intézmény felé nem járt. Tekintettel arra, hogy kórház-rendelőintézeti egységről van szó, úgy a mindkét standardban megjelenő követelményeket csak egyszer kellett dokumentálni és szabályozni, mely által az átjárás biztosítottá vált (például: JMFL: minőségfejlesztés, JMVG: vezetés-igazgatás, JMHM: humán erőforrás menedzsment, JMBT: épületek és berendezések működtetése és biztonsága).

Az auditorok számára ennek ellenére kihívást jelentett a JES auditálása, hiszen egy új standardot kellett megismerni és bevezetését, működését ellenőrizni. Meg kellett találni és ellenőrizni a standardok közötti különbözőségeket, illetve az ezekre vonatkozó intézeti szabályozásokat és ezek elsősorban betartását. Az ilyen mélységű vizsgálatok, a dokumentáció értékelése az auditortól is magas szintű képzettséget

igényel úgy orvos-szakmai, mint minőségügyi ismeretek terén.

A későbbiekben, rendszeresen a teljes dokumentációs rendszer felülvizsgálatra és aktualizálásra kerül, mely által lehetővé válik a folyamatszabályozottság javulása, ami hozzájárul a menedzsment általi átláthatósághoz és tervezhetőséghez. Tovább folytatódnak az elégedettségi vizsgálatok, melyek biztosítják az érdekelt feleknek való minél jobb megfelelést. Optimális, szakszerű és reprodukálható folyamatok létrehozásával a felelőségek egyértelmű, írásos szabályozása valósulhat meg. A standard rendszerek bevezetésével az erőforrások tervezhetővé válnak, illetve a felhasználás optimalizálásával esetleges megtakarítások érhetőek el. Az auditok, az indikátorok figyelése a hibaköltségek csökkenését eredményezhetik, és a dolgozók minőséggel kapcsolatos szemléletének formálása hosszú távú eredményességet és sikert hozhat az intézet számára.



ÉMI-TÜV Bayern Kft. TÜV SÜD Csoport • Management Service Osztály
H-2000 Szentendre, Dózsa György út 26. Tel.: (+36) 26 501-156 Fax: (+36) 26 501-145
Gyöngy István osztályvezető • E-mail: gyongy.istvan@emi-tuv.hu

DR. TÖLGYES ANNA

A Jász-Nagykun-Szolnok megyei Hetényi Géza Kórház-KAIBO osztályvezető főorvosa, az ÉMI-TÜV Bayern Tanúsító Szervezet ISO 9001-KES-JES vezető auditora