

A Zala Megyei Kórház megoldásai az új szabványkövetelményekre és az audit tapasztalatai



Bognárné Laposá Ilona
Zala Megyei Kórház
ápolási igazgató
egészségügyi MIR auditor



A ZMK RÖVID BEMUTATÁSA

Alapítva: 1848-ban 12 ágygal

Jelenleg:

- *23 fekvőbeteg osztály*
- *44 diagnosztikai egység*
- *121 járóbeteg szakrendelés*

A 2016. április 1-től: 1023 ágy: 707 aktív + 316 krónikus

Ellátandó lakosság: 293.000 fő

Szívsebészetben: 1.359.918 fő

Betegforgalom a fekvőbeteg ellátásban: 39.614 fő

Betegforgalom a járóbeteg ellátásban: 793.518 fő

Munkatársak: közel 2000 fő.



A FELKÉSZÜLÉS KEZDETE 2015.

Új kórházvezetés

- főigazgató
- gazdasági igazgató
- pénzgazdálkodási osztályvezető

Új vezetési szemlélet

Működés – hatékony működtetés

Tervezés – bevonása a munkatársaknak

Partnerkapcsolatok erősítése

„Gazdálkodj okosan”

STRATÉGIA, CÉLOK!!!

TANÚSÍTÁS? LEGYEN? NE LEGYEN?

Meglévő tanúsítás:

- ISO 9001:2008
- MEES 1.0

2015. május 13-14. - 3 éves ciklus utolsó felülvizsgálati auditja

Eredmény:

- eltérések száma nőtt az előzőhöz képest
- főleg műszer, orvostechnikai eszköz területen

Hogyan tovább?

MIR szerepe, lehetősége az új vezetési rendszerben

SWOT

<p style="text-align: center;">ERŐSSÉGEK</p> <ul style="list-style-type: none">• Működő, tanúsított rendszer• Erős mag (kicsi)• Külső elismertség - országos minőségfejlesztési projektben részvétel• Kapcsolati tőkék (ISO Fórum, Lean Fórum)	<p style="text-align: center;">GYENGESÉG/FEJLESZTENDŐ TERÜLET</p> <ul style="list-style-type: none">• Hatékonyság gyenge• Motivációs eszközök hiánya• Számonkérés hiánya (következmény, felelősségre vonás)• Ismeret / elkötelezettség hiánya• Kevés munkatárs aktív részvétele• „szükséges rossz” a munkatársak szerint• Szakmai munka leterheltsége – bevonás lehetősége↓• Igénytelenség, Változás elutasítása• Ismeretek továbbadásának problémája – akadályok• Benchmarking hiánya• Informatikai eszközök – adatgyűjtés, elemzés, online adatbázis hiánya
<p style="text-align: center;">LEHETŐSÉGEK</p> <ul style="list-style-type: none">• Kapcsolati tőkék aktívabb kihasználása (szakmai nap, továbbképzés)• Motivációs lehetőség megteremtése• Munkatársak bevonása -„erős mag” bővítése• Szervezeti kultúra növelése• MIR előnyei a vezetők felé (felső / közép)• A „jövő nemzedéke” oktatásába a MIR elemeinek beépítése	<p style="text-align: center;">VESZÉLYEK/ FENYEGETETTSÉG</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Hektikus jogszabály alkotás</i>• <i>Eü. pol. döntések megalapozottságának hiánya</i>• <i>Eü. irányítás, tulajdonos elismerésének/ támogatásának hiánya</i>• Elfáradás – kiégés• Utánpótlás hiánya• „vállalati kultúra amortizálódása”• Informatikai támogatottság hiánya• Rendszer nem fejlődik tovább

STRATÉGIA TERVEZÉS 2015. AUGUSZTUSTÓL NOVEMBERIG

BSC dimenziók:

- D1 Szolgáltatást igénybevevő és szolgáltatói színvonal
- D2 Ellátási és működési folyamatok
- D3 Képesség és szervezetfejlesztés
- D4 Gazdálkodás

Hozzárendelve:

- *a stratégiai cél, cél definíciója, célok felelősei*
- *stratégiai célok teljesülését mérő mutatók és azokhoz rendelt célértékek*
- *célok megvalósításához akciók*

STRATÉGIAI TERVEZÉS

Fő cél:

- Kiemelt szakmai területek
- HR stratégia
- Új műszermenedzsment
- Kommunikációs terv (külső, belső)
- Fejlesztési igények (pl. infrastrukturális)
- Koncentráció a belső folyamatokra
- Oktatókórház
- Bevételnövelés
- Költségvetési hiány csökkentése

STRATÉGIAI TERVEZÉS

Szervezeti – működési jellemzők feltérképezése intézetünkben

(kérdőív 308 dolgozó részére)

5 témakör 4 fokozatú skálán történő értékelés

Témakörök:

1. Vezetés
2. Stratégia
3. Munkatársak
4. Páciensek, partnerek
5. Folyamatok

STRATÉGIAI TERVEZÉS

Eredmény értékelése:

Átlagos érték: 2,3 és 3,4 között – **közepes értékelés**

Legmagasabbra értékelt a Folyamatok fejezet: pl. „Az intézmény meghatározza, *leírja és dokumentálja legfontosabb folyamatait*” (3,3)

Kiemelendő a **Vezetés** értékeléséből: „A vezetés az intézmény *működésének fejlesztése érdekében minőségirányítási rendszereket alkalmaz*” (3,4)

KÜLSŐ ÉRDEKELT FELEK ELVÁRÁSAINAK ELEMZÉSE

Elvárások, megfelelések, kritikusság például:

<u>magas az alábbi területeken</u>	<u>befolyásolhatóság</u>
ellátottak, betegek	közepes
ágazati irányítás	alacsony
finanszírozó	közepes
fenntartó	alacsony
szakhatóságok	közepes
orvos munkatársak	közepes
szakdolgozó	közepes

FELKÉSZÜLÉS KIHÍVÁSAI A SZABVÁNY TÜKRÉBEN

„DOKUMENTÁLT INFORMÁCIÓ”

KÉZIKÖNYV: LEGYEN? NE LEGYEN?

LEGYEN, MERT....

- 21 éve van
- Az intézet és a rendszer bemutatása (összefoglaló)
- Új munkatársaknak információ
- Munkaköri leírásban hivatkozás (összes MIR dokumentum gyűjteménye)
- Jól áttekinthető
- A rendszernek keretet ad
- Információ RÓLUNK



FELKÉSZÜLÉS KIHÍVÁSAI A SZABVÁNY TÜKRÉBEN

„DOKUMENTÁLT INFORMÁCIÓ”

Működési folyamatok szabályozásainak felülvizsgálata:

- jogi követelmények
- szakhatósági előírások, rendeletek, működési rendek
- intézeti szabályzatok

Szabályozott szakmai folyamatok leírásai:

- eljárások, műveletleírások, utasítások, protokollok
- szakmai változások követése

SZAKMAI KOCKÁZAT - FOGALMAK

Középpontban a betegbiztonság – fogalmak megismertetése

- **Biztonság:** Annak a mértéke, amennyire a *beavatkozás kockázatát és az ellátási környezet kockázatát csökkentik* a betegek és mások számára, ideértve az egészségügyi ellátást adót is.
- **Betegellátás biztonsága (betegbiztonság):**
A szolgáltatás-nyújtás során a betegek testi-lelki sértetlenségének személyes tárgyainak védelme a kockázatoktól és ártalmaktól.
- **Fogalom:** Mentesség az akaratlan bántalomtól, a károsodások elkerülése, megelőzése az egészségügyi ellátás területén hozott intézkedésekkel.

NEMKÍVÁNATOS ESEMÉNY (*ADVERSE EVENT*)

- Az *ellátás nyújtásához köthető* elvégzett vagy kihagyott tevékenység következtében fellépő károsodás és *nem a betegségből eredő komplikáció*.
- Károsodás: Egészségügyi ellátással összefüggő ideiglenes vagy tartós egészségügyi állapot- vagy életminőség romlás, lelki sérülés, késlekedés a javulásban, extra költség megjelenése
- Incidens: Minden olyan *esemény*, amely *nem várt* és amelynek *elkerülésére* az egészségügyi szolgáltatások során *törekedni* kell. Ez lehet *hiba*, *megelőzhető* vagy *tényleges nemkívánatos esemény* egyaránt.

KOCKÁZATOK

Bemeneti kockázatok:

- Beutalók
- Betegszállítók
- Bemeneti egészségügyi dokumentációk pl. más szolgáltatók diagnosztikai leletei
- Külső forrásból biztosított folyamatok pl. művese kezelés, higiéné, szakorvos
- Beszerzett termék, eszköz

KOCKÁZATOK

Erőforrások kockázatai

Munkatársak:

- Létszámhiány
- Ismerethiány
- Sérülések, balesetek

Eszközök, műszerek, infrastruktúra:

- Hiány
- Használhatósági állapot
- Felügyelet hiánya (pl. mérés, hitelesítés)
- Sterilizálási problémák – egyszer használatos

KOCKÁZATOK

Szakmai folyamatok:

Szakmai ellátások leírásai, protokollok megléte, követése

Szakmai folyamatok megfelelősége, mérése

- indikátorok/értékelés (intézeti szintű 10, osztályos 66)

Visszacsatolás

Intézkedések

PDCA elv!



KOCKÁZATOK

Magas ellátási kockázatok – BELLA* teamek

- Egészségügyi dokumentáció készítése és kezelése
- Fekvőbeteg ellátás – előjegyzés, fogadás, felvétel, továbbutalás
- Járóbeteg ellátás
- Szakmai ellátás helyi szabályai – protokollok
- Betegek esésének megelőzése, éles, hegyes munkaeszközök által okozott sérülések
- Újraélesztés – minden munkatárs részéről alapszintű ismeret
- Műtét előtti kivizsgálás – műtét utáni felügyelet
- Decubitus megelőzés
- Betegazonosítás



*BELLA: **B**eteg**ELL**átók **A**kkreditációja a biztonságos betegellátásért

ZALA MEGYEI KÓRHÁZ – BETEGBIZTONSÁGI KOCKÁZATOK ÉRTÉKELÉSE

KOCKÁZAT MEGNEVEZÉSE	TERÜLET	SZABÁLYOZÁS	MEGELŐZÉS/INTÉZKEDÉS	ADATGYŰJTÉS/ÉRTÉKELÉS
Betegség	Fekvőbeteg ellátás	MBM-7.5.-ZMK-ÁPI-01-08 Nem várt események jelentése, értékelése, megelőzése MBM-7.5.-ZMK-ORI-01-03 Korlátozó intézkedések eljárásrendje	Kockázatfelmérés – ápolási anamnézis felvétel Intézeti bejárások, környezetből adódó hibák, kockázatok feltárása, jegyzőkönyvezése, javítása (Szolgáltatási osztály folyamata)	NEVES program adatgyűjtés, elemzés <i>Elektronikus jelentési felület</i>
Decubitus	Fekvőbeteg ellátás	MBE-07.5.-ZMK-INT-03 Decubitus ellátása MBM-7.5.-ZMK-ÁPI-01-08 Nem várt események jelentése, értékelése, megelőzése	Kockázatfelmérés – ápolási anamnézis felvétel Decubitus megelőzés – eszközök, táplálás, forgatás,	NEVES program adatgyűjtés, elemzés <i>Elektronikus jelentési felület</i>
Gyógyszerelési hiba	Fekvőbeteg ellátás	MBE-07-ZMK-INT-02 Gyógyszerelés folyamata MBM-7.5.-ZMK-ÁPI-01-08 Nem várt események jelentése, értékelése, megelőzése	Gyógyszerelési kompetenciák Gyógyszerelés folyamatának ellenőrzése Főgyógyszerészi ellenőrzések Kórlaprevízió Gyógyszertévesztést regisztráló lap	NEVES program adatgyűjtés, elemzés <i>Elektronikus jelentési felület</i>
Nosocomiális fertőzések	Fekvő/ járóbeteg ellátás	ORI-UT-001 Infekciókontroll kézikönyv	Aktív nosocomiális infekciókontroll és surveillance tevékenység végzése IIAB működése Higiénés ellenőrzések Nosocomiális vizitek - infektológus Fertőtlenítés, sterilizálás, takarítás szabályai és követelményei – ÁPI-UT-001 szerint Takarítás ellenőrzése Fertőtlenítő törzskészlet Kézhygiéne compliance Munkatársak oktatása Osztályos infekciókontroll felelősök	Infekció kontroll éves jelentésben

ZALA MEGYEI KÓRHÁZ – BETEGBIZTONSÁGI KOCKÁZATOK ÉRTÉKELÉSE

KOCKÁZAT MEGNEVEZÉSE	TERÜLET	SZABÁLYOZÁS	MEGELŐZÉS/ INTÉZKEDÉS	ADATGYŰJTÉS/ ÉRTÉKELÉS
Műtéti oldaltévesztés	Fekvőbeteg ellátás	MBP-7.5.-ZMK-INT-01 Ellátási hibák (oldaltévesztés) megelőzése a műtéti tevékenység során	Műtéti oldal jelölése Műtétes beteg előkészítése – műtői átadás	Központi Műtő osztályos indikátor
Transzfúziós szövődmény/reakció	Fekvőbeteg ellátás	MBE-07.5-ZMK-INT-02 Transzfúzió folyamata OVSZ Transzfúziós szabályzata	Transzfúziós Bizottság Osztályos transzfúziós felelősök ellenőrzési feladatai Transzfúziós oktatások Transzfúziós tevékenység auditja	Intézeti szintű indikátor
Bentmaradt idegen test	Fekvőbeteg ellátás – műtéti ellátás	MBP-7.5.-ZMK-ORI-01 Szabályzat az idegentestek véletlen visszamaradásának megelőzésére a műtéti területben	Műtéti törőszámolás, eszközök jelzése	Központi Műtő osztályos indikátor
Reoperáció	Fekvőbeteg ellátás – műtéti ellátás	Osztályos szabályozások a műtétes osztályokon a reoperációk kivizsgálására	Osztályspecifikus szakmai protokollok alkalmazása	Intézeti szintű indikátor
Betegcsere	Fekvő/járóbeteg ellátás	MBE-7.5.-ZMK-ORI-01 Fekvőbeteg szakellátás folyamata	Betegazonosító csuklópánt betegfelvételkor	Központi Műtő indikátor értékelése
Elmaradt műtét	Fekvőbeteg ellátás – műtéti ellátás	MBM-09-ZMK-KME-01-01 Műtétek koordinálása	Elmaradt műtétek okainak elemzése	Központi Műtő adatgyűjtés / értékelés
Újraélesztés	Fekvő/járóbeteg ellátás	MBM-7.5.-ZMK-ORI-01-01 Az újraélesztés művelete	Reanimációs készenlét	ITO adatgyűjtés
Dokumentációs hiba (téves/hiányos adatok)	Fekvő/járóbeteg ellátás	MBE-4.2.4.-ZMK-INT-02 Egészségügyi dokumentáció vezetése, kezelése	Kórlaprevíziós Bizottság	Osztályos revíziók utáni értékelés /elemzés továbbfejlesztése szükséges
Egyéb betegbiztonsági nem várt esemény	Fekvő/járóbeteg ellátás	MBM-7.5.-ZMK-ÁPI-01-08 Nem várt események jelentése, értékelése, megelőzése		2014. évtől bevezetve MIR Irodán adatgyűjtés, értékelés

AUDIT

Belső audit 2016. március 21-25.

Magas kockázatú betegellátó területeken, műszaki ellátó területeken

SGS audit 2016. április 26-27.

Audit területe:

- Járó- és fekvőbeteg ellátási szakterületen történő felnőtt és gyermek gyógyító, megelőző, területi és progresszív egészségügyi szolgáltatás, gondozás, diagnosztikai szolgáltatások.
- Szakmai fejlesztési tevékenységek
- Oktatókórházi tevékenység
- A betegellátást kiszolgáló tevékenységek

AUDIT HANGSÚLYA

Vezetői elkötelezettség - változások

Szervezet és környezetének megértése

Érdekelt felek és elvárásaik

Minőségcélok és programok

Kockázatok azonosítása

Bevezetett akciók eredményessége

Eszközök megfelelősége

Külső-belső kommunikáció

Teljesítményértékelés

Felkészültség

Felelősség-hatáskör



MINTAVÉTELI HELYSZÍNEK – MAGAS KOCKÁZATÚ ELLÁTÁSOK

Sürgősségi Betegellátó Osztály

Kardiológiai ellátás – invazív beavatkozások

Neurológiai ellátás – stroke

Infektológia – fertőzések

Traumatológiai ellátás – kapcsolat Anesztéziával, Műtővel

Szemészeti ellátás – műtéti tevékenység

Pulmonológia – diagnosztika, beavatkozások

Intézeti gyógyszertár – gyógyszerek elérhetősége, helyettesíthetősége

Betegélelmezés, Dietetika

Beszerzési folyamatok

MŰSZER (előző HIK)

Oktatókórházi tevékenység

MIR – belső auditok, programok

Kontrolling tervezés, tervmegállapodások



Audit eredménye

Erősség:

- Szisztematikus stratégia alkotási folyamat, munkatársak bevonása
- Betegellátási folyamatokba épített kockázatelemzés bemutatott gyakorlat
- Ápolási folyamatok kórház szintű szakmai felügyelete és fejlesztése
- Osztályszintű helyi fejlesztések – szervezeti tudás – érték
- Műszergazdálkodás szervezésében, irányításában történt változás

Fejlődési lehetőség:

- A stratégiai célok, akciók kockázatértékelés eredményei nyomán megfogalmazott akciók és a minőségcélok összefüggéseinek további pontosítása, fejlesztése – a célok megvalósulásának követésére strukturált megjelenítés
- Idegen eszközök esetében minimum műszaki követelmények meghatározása

**„... A KÖVETKEZŐ AUDITOK SORÁN A RENDSZER
TOVÁBBI FEJLESZTENDŐ TERÜLETEIRE DERÜL
FÉNY.”**

