

Módszerek és példák a kockázatszemléletű gyakorlatra az ISO 9001:2015 szabvány szellemében



„ISOFÓRUM TAVASZ II.” szakmai rendezvény

2016. 06. 02-03.

Dr. Horváth Zsolt (INFOBIZ Kft.)



Kezeljem a kockázatokat? HOGYAN??

Felmerülő problémák:

Módszertan?

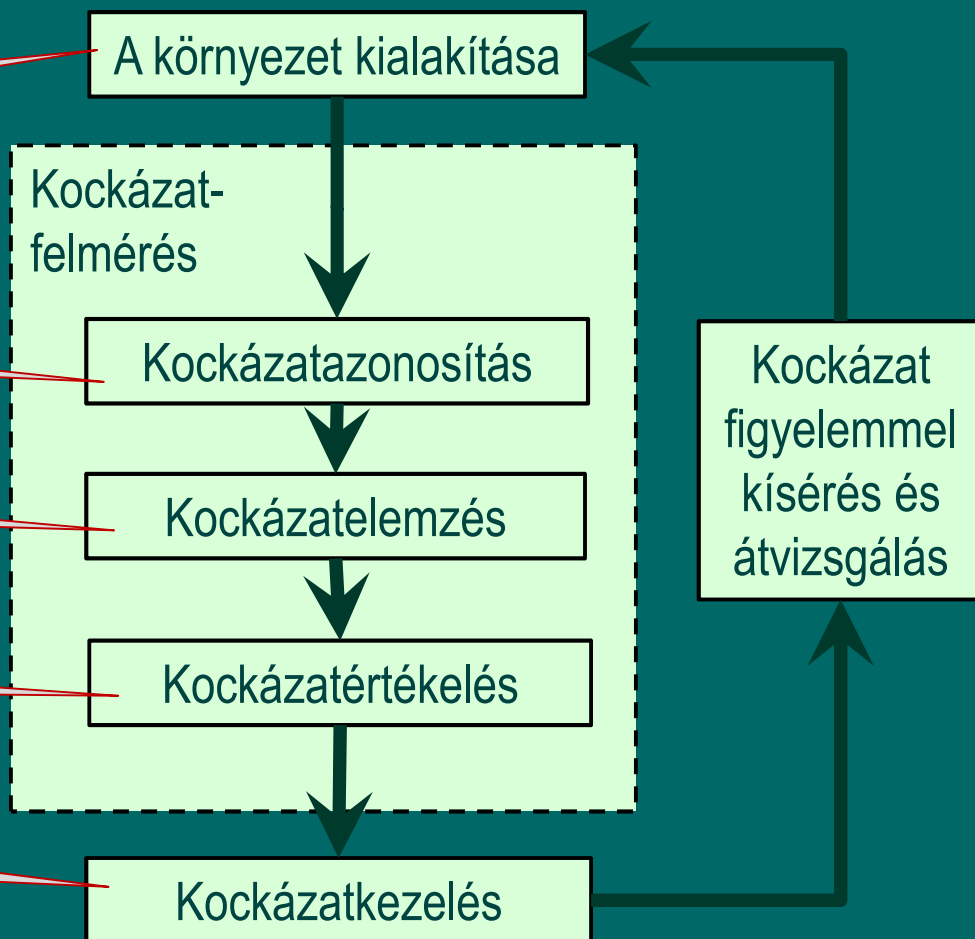
Mi fáj?

Mennyire fáj?

Elfogadom-e?

Mit tegyek vele?

A kockázatmenedzsment életciklusa:





Két példa projekt bemutatása

Két példaprojekt **kockázatok felmérésére** állami szektorban, nagyméretű szervezetekre vonatkozóan:

1. példa: Óbudai Egyetem első központi kockázatkezelési projektje – *még folyamatban van*
2. példa: Kórházi működés integrált kockázati felmérése IT támogató eszközzel – *demo projekt*



OE Kockázatkezelési projekt

- **Iniciálás:** OE Kockázatkezelési szabályzata alapján „**Kockázatkezelési rendszer bevezetése**”
- **Projekt indítása:**
 - ◆ **Kockázatkezelési munkacsoport létrehozása**
(vezetés: OE Folyamatellenőrzési osztály, tagok: minden önálló nagy, önálló elszámolású szervezeti egységből egy-egy kinevezett kockázatkezelési felelős)
- **Projekt célja:**
 - ◆ **Átfogó kockázatelemzés elvégzése**



OE Kockázatkezelési projekt lépései

1. Munkamódszer meghatározása
2. Munkacsoport képzése a módszerre
3. Kockázatok széles körű összegyűjtése (*azonosítás és elemzés szervezeti egységek szintjén*)
4. Kockázatok összesítése és rendszerezése
5. Kockázatok értékelése (*egyetemi kockázati térkép összeállítása*) → *jelenlegi állapot*
6. Javaslat kidolgozása intézkedésekre

A környezet kialakítása

Kockázatok azonosítása és elemzése

Kockázatok értékelése

Kockázatok kezelése



OE Kockázatkezelési projekt munkamódszere

Munkamódszer szempontjai, alapelvei:

- „Bottom-up” megközelítésű felmérés
- Összesítéskor rendszerezés, azonosságok – hasonlóságok alapján osztályok (csoportok) képzése, elkülönítés hierarchia-szintek szerint
- Alacsony szintű feléréshez:
 - *Egységes felmérési alapelvek*
 - *Egységes sablonok*
 - *Egységes becslési skálák (kárérték, valószínűség)*

OE Kockázatkezelési projekt kockázati szintjei



			Kockázat hatása				
			1	2	3	4	5
			jelentéktelen	alacsony	közepes	jelentős	kritikus
Kockázat valószínűsége	Valószínűtlen	1	1				
	Ritka	2					
	Lehetséges	3					
	Valószínű	4					
	Bizonyos	5					25



OE Kockázatkezelési projekt kockázatfelmérő lapja

A kockázat						Érintett szervezeti egység (szint)
Azon. száma	Rövid megnevezése	Leírása	V	H	KÉ	

V – valószínűség / H – hatás / KÉ – kockázati érték



Példa feltárt kockázatra

- **Rövid megnevezés:** Oktatás elmaradása, megszűnése előregedés miatt
- **Leírás:**
 - **Fenyegetés:** Az oktatás jelentős része nyugdíjasokra támaszkodik.
 - **Lehetséges következmény:** Ha bármilyen okból kiesnek, az oktatás borul
- **Értékelés:**

Valószínűség – 4 / Hatás – 5 / Kockázati Érték – 20



OE Kockázatkezelési projekt eredmények felhasználása

- **Kockázatok csoportosítása:**
 - **Szervezeti szintek szerint**
(teljes egyetemi szint / Kari szint / intézeti – tanszéki szint)
 - **Témakörök szerint**
- **Kockázati térkép készítése**
- **Javaslat kockázatok kezelésére**
 - Kockázatarányos mértékben
 - A meghatározott szinten

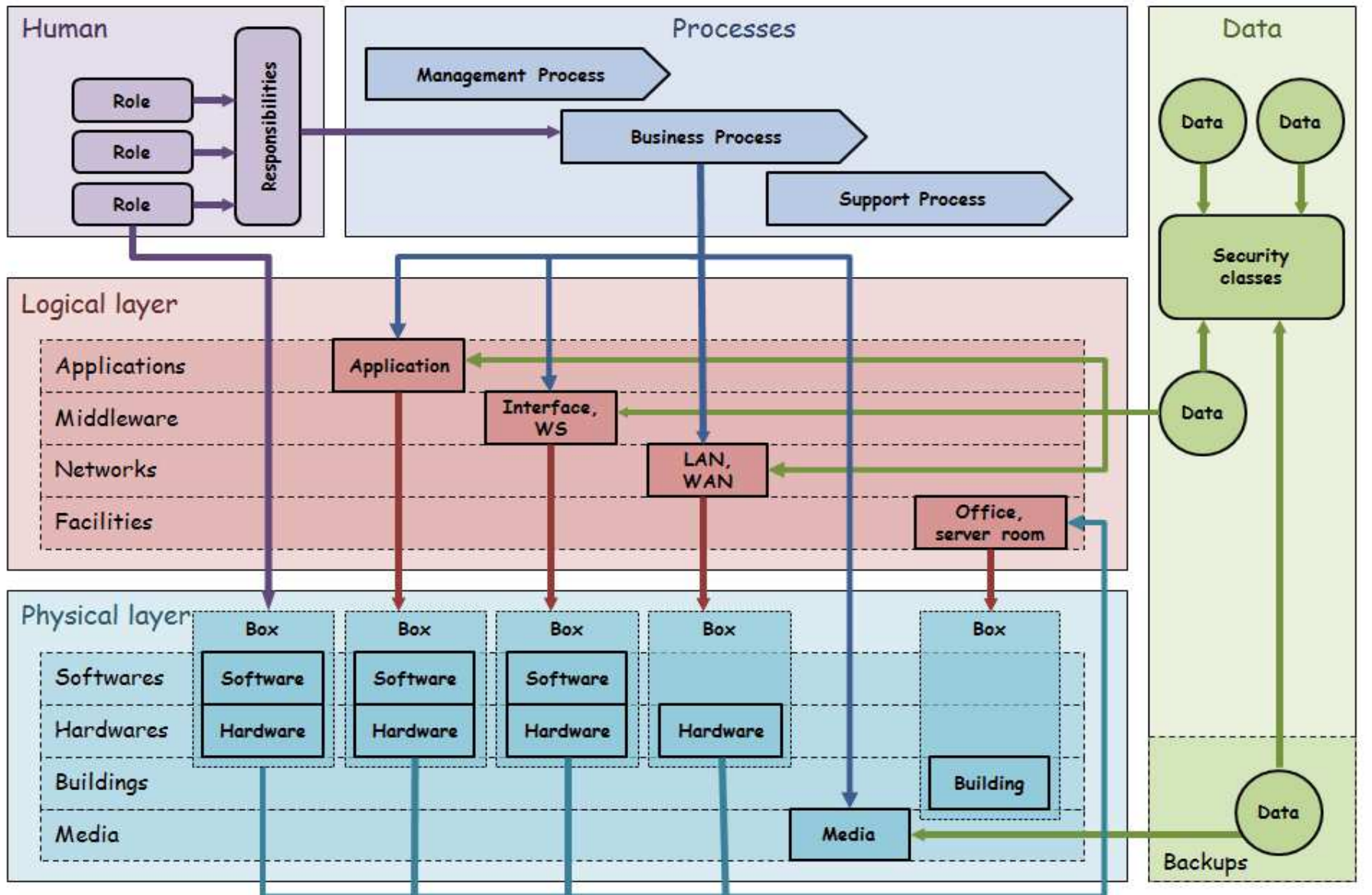


Kórházi minta-projekt ADAPTO tool-lal

- **Projekt célja:** Egészségügyi integrált kockázat-felmérés és -kezelés módszerének gyakorlati bemutatása
- **Eszköz:** ADAPTO program (BCM Software)
- **Példa:** Egy magyarországi, tipikus központi nagy kórház jellemző szervezete, működése, folyamatai ... és kockázatai
- **Módszer:** A kórház működésének modellezése (folyamatok – erőforrások – adatok – eszközök – kapcsolatok – hatások leképezése >>> majd a sebezhetőségek és fenyegetések vizsgálata alapján a lehetséges káresemények és kockázatok generálása, kigyűjtése...)



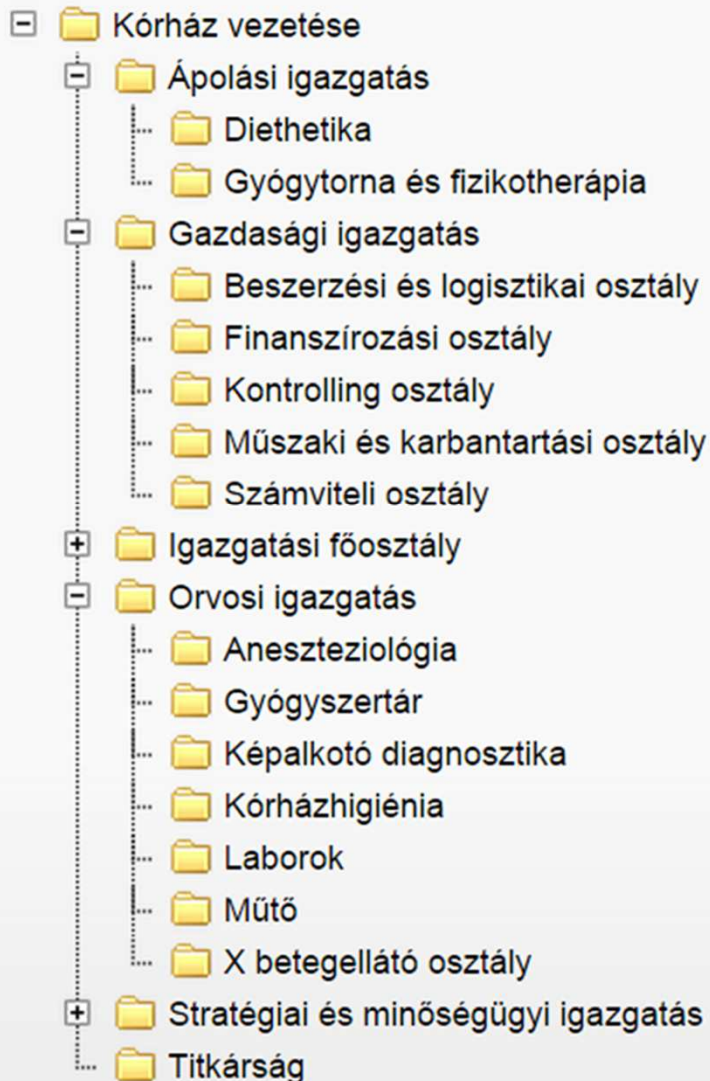
Az ADAPTO BIA-modell





A kórházi demo-projekt

Szervezeti struktúra



Jellemző kórházi intézményi és szervezeti struktúra

- Vizsgált folyamatok: a betegellátáshoz kapcsolódó szakmai (és néhány főbb támogató) tevékenységek
- Kapcsolódó adatok, infrastruktúra, fizikai eszközök és kapcsolataik felvétele
- Jellemző kárjellegek definiálása és skálázása
- Tipikus kockázati események – mint kockázatok felvétele



A kórházi demo-projekt

Vizsgált folyamatok:

- Fekvőbeteg ellátás folyamatai
- Járóbeteg ellátás folyamatai
- Gyógyszerelés folyamatai
- Műtétekkel kapcsolatos folyamatok
- Diagnosztikai vizsgálatok (laborvizsgálatok, képalkotó diagnosztikák)
- Speciális ellátási tevékenységek (konzíliumok, gyógytorna, fizioterápia, dietetikai tanácsadás, szociális tanácsadás)
- Infarstruktúra fenntartási folyamatok (műszaki karbantartás, IT üzemeltetés)
- Gazdasági, finanszírozási és adminisztratív támogató folyamatok



ADAPTO – egységes kockázati szintek

Kockázati szintek értékelése:

- Kiindulás a (kockázati érték x bekövetkezési valószínűség) mátrix
- 5 kockázati szint (színnel is jelölt)

	Elenyésző (1)	Ritka (2)	Közepes gyakoriságú (3)	Gyakori (4)	Rendszeres (5)
Kiemelkedően nagy (5)	(5)	(10)	(15)	(20)	(25)
Nagy (4)	(4)	(8)	(12)	(16)	(20)
Közepes (3)	(3)	(6)	(9)	(12)	(15)
Csekély (2)	(2)	(4)	(6)	(8)	(10)
Jelentéktelen (1)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)



ADAPTO – kétféle kockázatok együtt

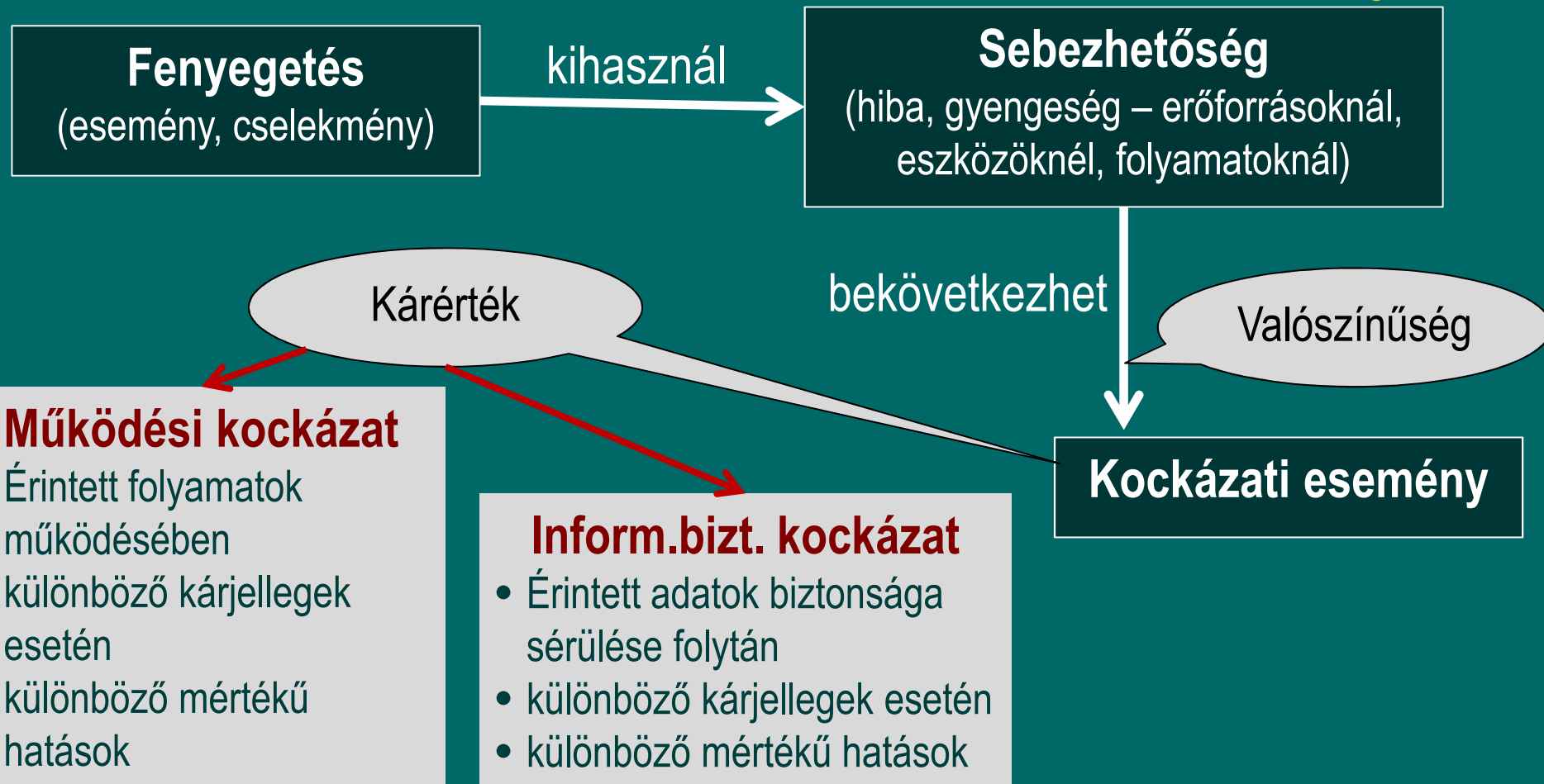
Működési kockázatok – azok a kockázatok, amelyek az egyes folyamatokban közvetlenül a tevékenységek végzése során, illetve az egyéb erőforrások (eszközök, anyagok, ...) használata során merülnek fel, és okoznak kárt.

Információbiztonsági kockázatok – azok a kockázatok, amelyek valamely adat/adatok biztonsága (= bizalmassága, pontossága, rendelkezésre állása) sérülésén keresztül okoznak kárt a kórház számára.



ADAPTO – kétféle kockázatok együtt

CRAMM-módszer kockázati hatásmechanizmus filozófiája





ADAPTO – kockázatok megjelenítése

Kockázat Elemzés x

https://adapto.bcmsoftware.com/ords/f?p=553:128:5615128679756::NO::

Alkalmazások [freemail] - Be Zimbra Web C Neptun.Net Moodle | Óbu PORT.hu Google Térkép A Firefox alkal Magyar Tudon Szabályzatok Üdvözljük az

Kórház Demo #2 Welcome: INFOBIZ

Kezdőlap Hatáselemzés Üzletmenet folytonosság Kockázat elemzés CRAMM elemzés Biztonsági besorolás 2013/L FME elemzés Fizikai biztonság Emberi erőforrás kockáz... Feladatkezelő IT stratégia Eszközök

Törzsadatok Kockázati szintek Lehetséges kockázatok Kockázat elemzés Kockázat kezelés Műszerfal Alkalmazhatósági nyilatkozat

Új informatikai kockázat Új működési kockázat Ellenőrző mód bekapcsolása Az összes gyűjtés végrehajtása

Kockázat	Típus	Kockázatgazda	Max. BO	Bizalmasság	Sértetlenség	Rendelkezésre állás	Működési kockázat	Valószínűség	Kockázat potenciál	Kockázati szint	
Betegadatok kiszivárgása	Informatikai	minőségügyi vezető	4.BO - Nagy	Nagy (4)	Jelentéktelen (1)	Jelentéktelen (1)		Rendszeres (5)	20 (80%)	Kiemelkedően nagy	■
Steril eszközök kezelése nem megfelelő	Működési	X osztály vezető ápoló					Nagy (4)	Rendszeres (5)	20 (80%)	Kiemelkedően nagy	■
Verziófrissítés utáni szoftverhiba	Informatikai	rendszergazda	5.BO - Kiemelkedően nagy	Jelentéktelen (1)	Nagy (4)	Nagy (4)		Rendszeres (5)	20 (80%)	Kiemelkedően nagy	■
Műtét utáni sebfertőzés	Működési	X osztályos orvos					Nagy (4)	Rendszeres (5)	20 (80%)	Kiemelkedően nagy	■
Műtét előtt hibás - hiányos antibiotikum profilaxis	Működési	X osztályos orvos					Nagy (4)	Rendszeres (5)	20 (80%)	Kiemelkedően nagy	■
Késedelmes karbantartás	Működési	karbantartó					Nagy (4)	Rendszeres (5)	20 (80%)	Kiemelkedően nagy	■
Könyvelési hiba 2	Informatikai	könyvelő	4.BO - Nagy	Jelentéktelen (1)	Közepes (3)	Nagy (4)		Gyakori (4)	16 (64%)	Nagy	■
Hibás diagnózis miatti félrekezelés	Működési	diagnosztikai orvos					Nagy (4)	Gyakori (4)	16 (64%)	Nagy	■
Karbantartói hiba	Működési	karbantartó					Nagy (4)	Gyakori (4)	16 (64%)	Nagy	■
Beléptetőrendszer				Jelentéktelen							■



Módszer és eszköz előnyei, lehetőségei

- A szervezet működési modellje – relációs adatbázis alapú kapcsolatrendszerben → *teljes átláthatóság, optimalizálhatóság*
- Kockázatok feltárása a szervezet valódi folyamatmodell alapú működésében → *valós hatásmechanizmusok elemzése*
- Különböző jellegű, fajta és természetű kockázatok egységes skálázása, közös és összemérhető értékelése → *reális, összemérhető és objektív eredmények*
- Azonos okok / jellemzők / fenyegetések kockázatai egyszerre, tömbösítve kimutathatóak, elemezhetőek, kezelhetőek → *egyszerű és gyors kockázat-feltárás és áttekintés*
- *Változások követése, naprakész vizsgálatok, aktuális lekérdezések és jelentések generálása*



Köszönöm megtisztelő figyelmüket!

Dr. Horváth Zsolt
horvathzs@infobiz.hu
<http://www.infobiz.hu>