

# JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

## Tompa Lászlóné

„... A legnagyobb sikerélményt azonban az jelenti, ha a minőségirányítási tevékenységbe új munkatársakat sikerül bevonni ápolói és orvosi területéről, hogy megérzik és megértik a minőségügy lényegét, célját és kihívásait, és elkötelezetten vesznek részt a minőségfejlesztési tevékenységekben...”



**Beszélgetés Tompa Lászlónéval**

- *Kedves Klárka! A Zala Megyei Szent Rafael Kórház minőségirányítási irodájának vezetője vagy. Elsőként arról kérdezek: hogyan szoktad meg az egészségügyi intézmény nevét?*
- Kórházunk 2016 évben közösségi kezdeményezés alapján vette fel Szent Rafael nevét. Zala megye díszpolgárai, közéleti, tudományos és művészeti életének szereplői az egyházak támogatásával foglalmazták meg azt az igényt, hogy a kórház gyógyító identitást tükröző, saját nevet kapjon. Így esett a választás a betegek védőszentjére Szent Rafaelre, akinek szobra Csikay Márta Munkácsy díjas szobrászművész alkotásaként, egyházi támogatásnak köszönhetően intézetünk udvarán már négy évvel korábban felállításra került. Korábban intézményünk a Zala Megyei Kórház nevet viselte, a minőségdíjakat - IIASA-Shiba Díj, Nyugat-Dunántúli Regionális Minőségi Díj, Nemzeti Minőségi Díj Közszolgáltatói Kategóriában - ezen a néven szereztük, így ismertek bennünket a minőségügy területén partnereink. Több mint húsz év itt eltöltött munka után, nekem is meg kellett szoknom az intézmény új nevét és logóját. Természetesen betegeink igényét és kezdeményezését megértve elfogadtam, mára már teljesen megszoktam az új elnevezést.
- *Légy szíves emeld ki gazdag szakmai pályafutásod eddigi, számodra legfontosabb állomásait!*
- 1984-ben végeztem a Miskolci Nehézipari Műszaki Egyetem Gépészmérnöki Karán géptervezőként. A szakmai iránti szeretettel és érdeklődéssel a vízgéptervezés szakterülete iránt, kezdtem el a Ganz Mávagban dolgozni Budapesten. Gyermekeim születését követően Zalaegerszegre költöztünk. Terveimmel ellentétben a GYES lejártát követően cégem zalaegerszegi leányvállalatánál szakmámban nem tudtam elhelyezkedni. Közben, hogy piacképesebbé váljak a munkaerő piacon, elvégeztem a Pénzügyi és Számviteli Főiskola Mérnök-üzemgazdász Szakát.

1997-ben a Zala Megyei Kórház, mely 1995-ben elsőként szerzett ISO 9001 szabvány szerinti tanúsítást az egészségügyi intézmények közül Európában, mérnöki végzettséggel rendelkező szakembert keresett minőségbiztosítási szervező munkakörbe. Több jelentkező közül kerültem kiválasztásra, főként azért, mert az állásinterjúra előre felkészültem minőségirányítást (akkoriban még minőségbiztosítást) érintő kérdésekre. Ezzel elkezdődött számomra egy új, szintén nagy kihívást jelentő feladatkör. A kórház munkatársaként a Budapesti Műszaki Egyetem Mérnöktovábbképző Intézeténél minőségügyi szakmérnöki képzettséget szereztem, mely megalapozta minőségügy területén azt a szaktudást, melyre ráépíthettem a többi ezirányú képzést is. Minőségügyi feladataim ellátásában többek között az IFKA által szervezett önértékelési szakértő képzésen szerzett ismeretekre tudtam támaszkodni. Kórházunk az EFQM modell alapján 2000 évtől fogva több alkalommal is végzett önértékelést, így a képzésen tanult ismereteket a gyakorlatban is tudtam hasznosítani munkám során.

Minőségügyi rendszer-specifikus auditori végzettségemet intézetünkben belső auditorként, 1999-2005 között pedig a Quality Austria (korábban ÖQS) auditoraként hasznosítottam.

A kórházban töltött több mint két évtizedes minőségirányítási munkám során mindig igyekeztem az új ismereteket elsajátítani és a gyakorlatban felhasználni.

Jelenleg a Minőségirányítási Iroda vezetőjeként a minőségirányítás mellett más, pl. egészségügyi adatkezeléssel kapcsolatos feladataim is vannak az intézetben, mely szintén nagy kihívást jelent a jelenlegi törvényi szabályozások tekintetében.

- *Jó adag elkötelezettségre van szükség ahhoz, hogy valaki minőségirányítási szervezőből a minőségirányítási iroda vezetője legyen! Mi motivált?*
- Ha mondhatom így, a szakma hőskorában kezdtem az egészségügyi minőségbiztosításban dolgozni, akkori főnökömmel és példaképemmel, Dr. Rubecz István minőségirányítási igazgatóval, később orvos-igazgatóval, aki részt vett a hazai egészségügyi minőségbiztosítás koncepciójának kidolgozásában, valamint külföldi munkacsoportok tevékenységében is. Szinte havi rendszerességgel vettünk részt az Egészségügyi Minisztériumban munkacsoport megbeszéléseken, országos minőségügyi konferenciákon, többek között Budapesten, Hajdúszoboszlón, Debrecenben, Szegeden és Zalaegerszegen, hogy a fontosabbakat említsem. A 90-es évek végén, 2000-es évek elején nagyon pezsgő volt az élet a minőségügy terén a kórházakban is, jól működött a benchmarking. A Nyíregyházi Jósa András Kórházzal közösen végeztünk pl. betegelégedettségi vizsgálatot, dokumentáció fejlesztést, melyeket, mint jól működő benchmarking tevékenységet be is mutattunk a konferenciákon. A szakmai kapcsolatok mellett a baráti kapcsolatokat is ápoltuk évekig a minőségügyi szakemberekkel, vezető ápolókkal. Több, mint 20 éve dolgozom kórházunk minőségirányítási rendszerének működtetésében és fejlesztésében. Volt alkalmam tanulni számos hazai és külföldi elismert minőségirányítási szakembertől, többek között Shoji Shiba professzortól is. Kórházunk mindig igyekezett élen járni a minőségfejlesztésben és tudásmegosztás révén utat mutatni, példaként szolgálni más kórházak számára. Ez az, ami leginkább megfogott az itt eltöltött éves során és tette másokik szakmámat is hivatássá számomra.
- *Régóta megemelem a kalapom azok előtt az emberek előtt, akik manapság az egészségügyben a minőség presztizsért dolgoznak! Légy szíves egy-két sikerélményed említésével cáfolyj rám!*
- Említhetném a számos minőségdíj bármelyikét, melyet az évek során kórházunknak sikerült elnyernie. A IIASA Shiba díj és Nemzeti Minőség Díj pályázatának készítése során kórházunk

munkatársai nagy számban elkötelezetten vettek részt a team munkában, élvezve a kihívást jelentő feladatokat.

Két alkalommal elnyertük az „Év kórháza” címet is, 2005 és 2011 évben, melyet az Egészségügyi Minisztérium által megadott kritériumrendszer teljesítésével lehetett pályázati anyag benyújtásával elnyerni. A legnagyobb sikerélményt azonban az jelenti, ha a minőségirányítási tevékenységbe új munkatársakat sikerül bevonni ápolói és orvosi területről, hogy megérzik és megértik a minőségügy lényegét, célját és kihívásait, és elkötelezetten vesznek részt a minőségfejlesztési tevékenységekben. Ehhez természetesen az is kell, hogy a feladatok a számukra is fontos területekre, a szakmai tevékenység minőségének fejlesztésére irányuljanak.

- *Mostanság mi jelenti az egészségügyben a minőséget?*
- Mindenekelőtt a betegbiztonság. A betegellátás folyamataiban rejlő kockázatok feltárása, a kockázاتفelmérés és értékelés gyakorlatának alkalmazása, megelőző intézkedések bevezetése már az „ISO-s gyakorlatunk” során is minőségirányítási tevékenységünk részét képezte, így például a betegcsere, műtéti oldaltévesztés, műtét során a műtéti területben idegen test (pl. törlő, szike) véletlenül bent maradásának megelőzésére.

Az országos NEVES projekt keretében 2011 évben indult el Magyarországon az ún. „nem várt események” jelentési rendszere. 2017. évben pedig európai uniós projekt kezdődött el az „Egészségügyi ellátórendszer szakmai módszertani fejlesztése” címmel. Ennek egyik területét képezi a betegbiztonsági kockázatok megelőzése, az egészségügyi „Jógyakorlatok” gyűjtése, fejlesztése és terjesztése. A projekt első lépése a hazai ellátásban működő egészségügyi intézmények körében kialakított „Jógyakorlatok” felmérése irányult. A projekt célja egy hazai tudásbázis kialakításával a kockázatok megelőzésére szolgáló, gyakorlatban alkalmazott, jól bevált módszerek oktatása, terjesztése az egészségügyi intézmények körében. Intézetünk több, betegbiztonsági kockázat kezelését szolgáló „Jógyakorlat” bemutatásával jelentkezett a projektbe. Az oktatások most folynak intézetünkben, melyek iránt nagy az érdeklődés a kórházak részéről.

- *Mivel foglalkozol jelenleg és milyen rövidtávú elképzeléseid vannak?*
- Jelenleg sok, látszólag különböző, de szorosan összefüggő területtel foglalkozom a kórházban. A minőségirányítás mellett vannak koordinációs feladataim az egészségügyi adatkezelés - adatvédelem, GDPR, intézeti kockázatelemzés, stratégia, közérdekű adatok és kötelező adatszolgáltatások területén. Több intézeti bizottság, munkacsoport munkájában is részt veszek. Szerettem és továbbra is szeretnék még oktatni egészségügyi szakdolgozókat, gyakorló ápolókat. Közel hozni, értelmezhetővé tenni a számukra sokszor idegennek tűnő területeket, mint pl. betegjogok érvényesülése a mindennapi gyakorlatban, kockázatkezelés, vagy az egészségügyi adatok gyűjtése, feldolgozása, értékelése. Az oktatások során nagyon sok szeretetet, pozitív visszajelzést kaptam arról, hogy a kezdetben nehezen értelmezhető elvárások közelebb kerültek, érthetőbbé váltak számukra.
- *Hogyan tudod munkádban a naprakészséget biztosítani? Minőségügyi képzettségeidre mennyire tudsz támaszkodni?*
- A minőségügyi képzések során szerzett ismereteimet jól tudtam mindig kamatoztatni munkám során. A mérnöki szemléletmód, valamint a képzések során megismert minőségfejlesztési módszerek, egészségügyben is jól alkalmazható technikák nagyban segítettek az innovatív problémamegoldásban.

Az ISO 9000 Fórum Egyesület, az IFKA Kft. és az EOQ MNB által szervezett konferenciákon, szakmai napokon, valamint az ISO Fórum szervezésében kiváló szervezeteknél tett látogatások során ismerkedtem meg további módszerekkel és gyakorlatokkal, amelyeket saját munkám során is hasznosítani tudtam.

- *Több „városhatáron túlnyúló” projektben vettél részt! Melyekben és pontosan mit csináltál?*
- Részt vettem a „Nemzeti minőségügyi rendszer” kidolgozása keretében a Joint Commission nemzetközi kórházi standardjai magyar adaptációjának elkészítésében, a KES (Kórházi Ellátási Standardok) kidolgozását végző munkacsoportban a 2000-es évek elején. A KES, mint egészségügyi standardokon alapuló rendszer, egészen a MEES (Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok) 2007. évi megjelenéséig volt érvényben, annak alapját képezve.

Az ISO szabványok egészségügyi értelmezésének megkönnyítése érdekében szinte ezzel egyidejűleg, 2003.-ban kezdődött el az Egészségügyi Szociális és Családügyi Minisztérium kezdeményezésére az „Ajánlás az ISO 9001:2000 alkalmazásához egészségügyi szolgáltató szervezetekben” kidolgozása. A minisztérium felkérésére a munkacsoport munkájában, az ajánlás elkészítésében szintén tevékenyen részt vettem.

A WHO PATH (Performance Assessment Tool for quality improvement in Hospitals) projektje keretében 2007-től indult el Magyarországon egy nemzetközi, WHO által koordinált indikátor adatgyűjtési rendszer, egészségügyi adatok gyűjtésével feldolgozásával és értékelésével. A SOTE Egészségügyi Menedzserképző Központ által menedzselt munkacsoportok tevékenységében, valamint az intézményi adatgyűjtésben és jelentésben több évig folyamatosan részt vettem.

2005 óta oktatok. Kezdetben a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum Népegészségügyi Intézetében, majd a Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar vonzáskörzetéhez tartozó egészségügyi intézményekben egészségügyi szakdolgozók - ápolók, asszisztensek – számára tanítok kreditpontos kötelező szakmacsoportos képzés keretében betegbiztonsági és minőségmenedzsment ismereteket.

- *Sok minőségügyi rendezvényen találkoztunk. Fontosnak tartod az egymástól tanulást?*
- Mindig fontosnak tartottam az egymástól való tanulást, akár egészségügyi, akár más területen jelenti ez mások tapasztalatainak, követésre érdemes jó gyakorlatának megismerését. Erre intézetünk minőségfejlesztési tevékenysége és saját minőségszakmai fejlődésem érdekében is szükség van és volt, hiszen egészségügyi példák hiányában jól működő ipari példákból tanultunk, pl. az ISO 9001 szabvány alkalmazása, a TQM módszerek bevezetése és a különböző minőségtechnikák, módszerek alkalmazása területén. A minőségügyi rendezvények, konferenciák mindig jó lehetőséget biztosítanak az ismeretek megszerzésére és a tudásmegosztásra.
- *Munkahelyeden „magányosan”, vagy inkább teamekben szeret dolgozni?*
- Mondhatom, hogy is-is. Valószínűleg a géptervezői alapszakmámat is azért választottam, mert szeretem az önálló, elmélyedést igénylő feladatokat. Viszont a minőségirányítási tevékenység és maga az egészségügyi ellátás is csapatmunka, amely nélkül nem lehet eredményeket elérni, így a minőségfejlesztő teamek munkájában is elkötelezettséggel veszek részt.

- *Mivel töltöd kevés szabadidődet? Hogyan tudsz regenerálódni?*
- Szeretem a természetet és szeretek kimozdulni otthonról. A Göcsej Sportegyesület túraszakosztályának tagjaként több éve teljesítmény túrázom, ezen kívül a vízisportok közül a kajakozást kedvelem és gyakorlom. Baráti társasággal végig jártuk már a Tisza és a Duna magyarországi szakaszának szinte teljes vonalát, kajakoztam többször a Rábán és a Murán, a Szigetközbe pedig éves rendszerességgel visszamegyünk egy hétre. Tengeri kajakozásban is volt már részem Korzikán, sőt korábban a Rábamaratonokon is részt vettem, de az igazi nagy szerelem a Tisza, a maga nyugodt folyásával, gyönyörű természeti környezetével, madárvilágával. A természetjárás földön és vízen továbbra is kedvelt elfoglaltságaim közé tartozik.
- *Köszönöm, hogy kérdéseimre gyorsan, korrekten és készségesen válaszoltál! További munkasikereket és kiváló egészséget kívánok!*

**Sződi Sándor**