

# Vészhelyzet után 15 évvel, avagy egy egészségügyi minőségügyi vezető aktuális feladatai

Kulcsár Ildikó  
2023.06.01

# NEM PANASZ NAP!



Szabályokat minden résztvevő ismeri,  
**DE**

# Minőségirányítási rendszer tudás paramétere

- ▶ Rendszerben való gondolkodás
- ▶ Megfigyelés
- ▶ Megfelelő képzettség
- ▶ Folyamatos fejlesztési igény
- ▶ Konkrét célkitűzés
- ▶ Stratégiai mutatók kiválasztása
- ▶ Rendrakás (5S)

Í  
G  
Y  
S  
Z  
O  
K  
T  
U  
K  
!

# KLASSZIKUS FELADATOK

## MIR vezető egy operatív működtető

- Rendszer kiépítés, **fenntartás**, fejlesztés
- Bizonylati rendszer nyomonkövetése,
- Auditok végrehajtása,
- Kockázatok felmérése,



# KLASSZIKUS FELADATOK

- Oktatások, képzések,
- Elégedettségi felmérések értékelése
- Ellenőrzések,
- Helyesbítő és megelőző intézkedések meghozatala.



# Mit látnak ebből a munkatársak?

- ▶ Csak a fej és lábléceket,
- ▶ Csak ülsz a gép előtt,
- ▶ Újabb és újabb dokumentáció kitalálása,
- ▶ Időközönként borzolod az idegeiket,
- ▶ Mindenért téged hívnak.



- ▶ Én meg csak csuklok!

# AKTUALITÁS 2023.04.27

## (60. NEVES Fórum)

- Hol helyezkednek el a minőség-  
ügyi vezetők a szervezet struktúrájában?
- Felső vezetés tagja, menedzsment tag?
- Főigazgató közvetlen vagy még  
egy igazgató be van iktatva?
- Középvezető?
- Csak egy személy?

$\Sigma$

= döntésekbe való bevonás

# MIR vezetés

- nem könnyű,
- nincs általános szabály rá, (létszám gond)
- nincs helyes útja,
- a személyiségét adja, módszerek alkalmazásával,
- a nehézségek = kihívás
- jó és szakképzett munkatársak kellenek



# Hol a helye egy jó minőségügyi vezetőnek?

- ▶ Elől, vezeti a csapatot
- ▶ Hátul, tolja a csapatot
- ▶ Középen, hol előre, hol hátra tekintve
- ▶ Alul, mindenki tapossa
- ▶ Felül, mindent lát és beavatkozik



# Mit várunk el egy minőségügyi vezetőtől?

- ▶ Szaktudást?
- ▶ Tapasztalatot?
- ▶ Bátorítást?
- ▶ Meggyőző képességet?
- ▶ **Bátorságot?**
- ▶ Bizalmat?
- ▶ Együttérzést?
- ▶ **Rugalmasságot?**



HA A STRESSZ  
ÉGETNÉ A  
KALÓRIÁKAT,  
AKKOR MÁR  
RÉG SZUPER  
-MODELL  
LENNÉK!

# Mit várunk el egy minőségügyi vezetőtől?

- ▶ Nyitottságot?
- ▶ **Hallgatóságot (pszihoszociális kockázat)?**
- ▶ Széles látókörűséget?
- ▶ Motiváltságot?
- ▶ Őszinteséget?
- ▶ Türelmet?
- ▶ Jogszabálykövető magatartást?



HA A STRESSZ  
ÉGETNÉ A  
KALÓRIÁKAT,  
AKKOR MÁR  
RÉG SZUPER  
-MODELL  
LENNÉK!

# BUKTATÓK

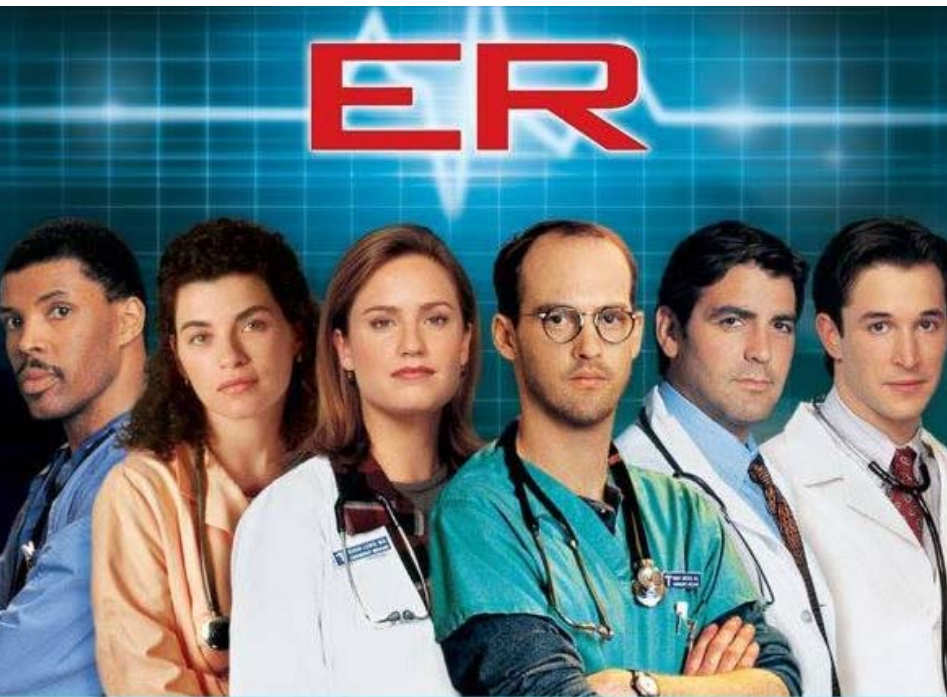
- ▶ Külső-belső tényezők befolyása
- ▶ **Vezetői elkötelezettség hiánya**
- ▶ **Dolgozók bevonásának hiánya**
- ▶ Rossz szervezeti attitűd
- ▶ Alul vagy túlszabályozás (**mennyit tartunk be belőle**)
- ▶ **Burn out**
- ▶ Erőforrások elosztása pl.: személyzet, infrastruktúra
- ▶ Fluktuáció

# VERSENYKÉPESSÉG



- ▶ Egységes indikátor rendszer kialakítása
- ▶ Finanszírozás differenciálása
- ▶ Igényjogosultság, területi ellátási kötelezettség
- ▶ Szabad orvosválasztás
- ▶ Magán egészségügy

# Miért is ez a cím?



2009

1996



# Klasszikus mondatok a filmből

- Mit csináljak a beteg elégedettségi kérdőívekkel?  
adja ide, majd kidobta a szemetes kosárba az ov.  
főorvos
- Jössz velünk enni?  
nem lehet, jön a minőségbiztosítás, dokumentálnom  
kell (kezelő orvos)
- Addig nem megy haza a beteg amíg ki nem írtad!
- Belelegyező nyilatkozatot aláírta a beteg?  
- nem, akkor nem csinálhatsz semmit!

# Mit tartok minőségügyi vezetőként a legnagyobb sikernek?

- az első főorvosi értekezéslet,
- „Ha egy nappal előbb ideadná a listáját, akkor nem érné ekkora izgalom!”
- Inkább három audit, mint egy átszervezés!
- A belső audit sokkal szigorúbb volt veletek, mint a külsős!
- Ezt az Intézményt a minőségirányítás tartja össze
- Azt mondták, hogy veled jó jóban lenni.
- „Eltérésjelölőt sem írt, ..... révbe értünk, vagy csak együtt öregedtünk meg”



# Hogy tudnának motiválni?

- Emberek megtartásával
- Csapatépítéssel
- Empátiával
- Új szabvány bevezetésével
- Kihívásokkal
- Képzésekkel

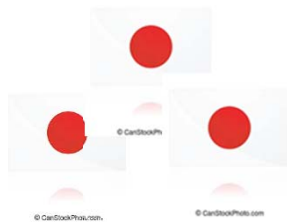


# ÁLOM



# Innováció- Kreativitás

- ▶ Van amit megmondanak pl.: legolcsóbb gyógyszer felírás
- ▶ Vagy eszünkbe sem jut! pl.: új dokumentációk kitalálása-



# JÖVŐKÉP

- Rendszerek integrálása
  - ISO 9001- alap
  - MEES 2.0- alap
  - MSZ EN15224-plusz
  - ISO 14001- plusz
  - ISO 45001- plusz
  - ISO 27001- ultra plusz
  - ISO 31000- ultra plusz
  - ISO 37001-ultra plusz

# JÖVŐKÉP

- ▶ Vonzóvá tenni a szakmát
- ▶ Fiatalok bevonása
- ▶ **Menedzsment tagjának lenni, önálló beosztásban**
- ▶ **Eü.-ben jogszabályváltoztatás (létszám meghatározása, minimum feltétel)**
- ▶ Berögződések tompítása, elkerülése
- ▶ Minőség díj?
- ▶ EFQM modell??
- ▶ Nemzeti Kiválósági díj?



# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

