

55th EOQ Congress
World Quality Congress
Budapest, Hungary - June 20-23, 2011

"Navigating Global Quality in a New Era"



Út a kiválósághoz

Kállai Tamás, B. Braun Magyarország
operatív igazgató
Budapest, 2011. október 4.

B | BRAUN
SHARING EXPERTISE

B | BRAUN
SHARING EXPERTISE



A B. Braun nemzetközi vállalatcsoport

Négy divízió kínálja termékeit és szolgáltatásait az egészségügy különböző területei számára:

- kórházak – *Hospital Care Divízió*
- sebészek – *Aesculap Divízió*
- otthonápolási szektor és házi orvosok – *OPM Divízió*
- dialíziskezelés – *B. Braun Avitum*

KEZDET - 1989

- Krónikus veseelégtelenség
- Dialíziskezelés – művi méregtelenítés
- Programba vételi bizottságok
- 50 éves kor – kontraindikáció
- Cukorbetegség – kontraindikáció



Megoldás:

A funkcionális privatizálás kezdete hazánkban:

1989-ben, a B. Braun Avitum Hungary Zrt. először hoz létre magán-egészségügyi létesítményt: *1. sz. Dialízisközpont*

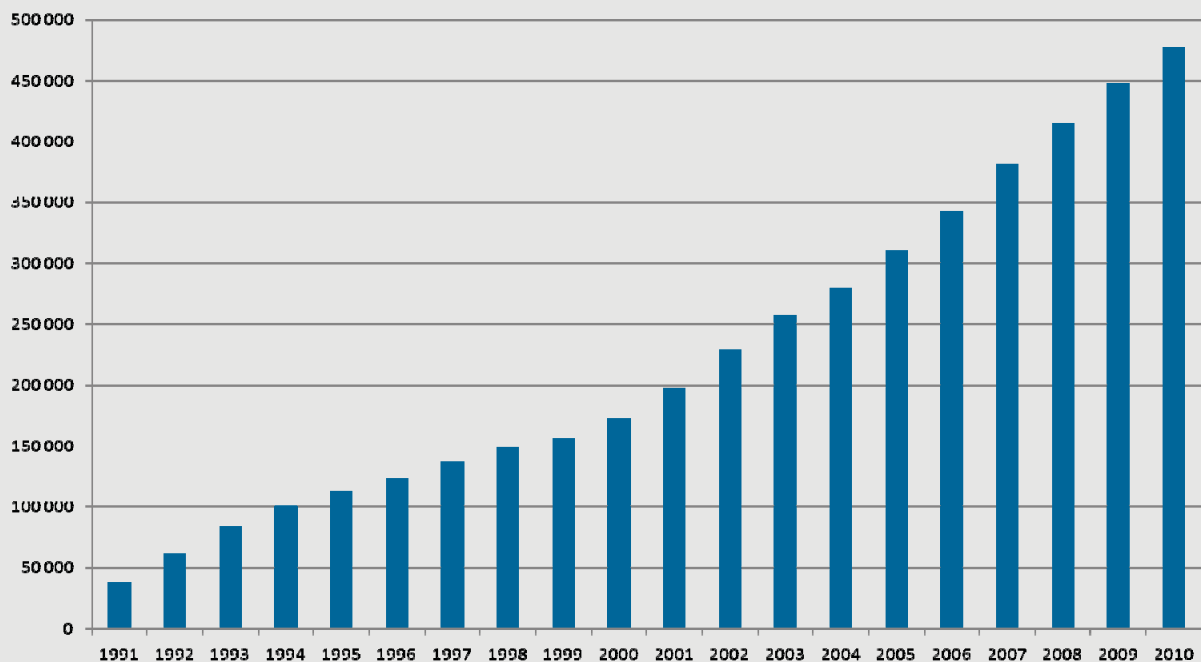


2010: több mint 20 évvel később...

Jelenleg a B. Braun Avitum Hungary Zrt. az ország 18 pontján működtet európai színvonalú, a legkorszerűbb orvostechnikával felszerelt dialízisközpontot, ahol a magyar vesebetegek 40%-a számára biztosítja a nélkülözhetetlen kezeléseket.



Kezelésszámok 1991-2010



1999: Cégünk a hazai szolgáltatók közül elsőként építette ki integrált minőségirányítási rendszerét

2000: Cégünk sikeres tanúsítványt szerzett az ISO 9001:2000 szabvány követelményeinek teljesítésével

2002: A 9001:2000 minőségirányítási rendszer mellé, az ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer bevezetése és tanúsítása is felkerült a cég palettájára

2005: A B. Braun Avitum nemzetközi hálózatában meghirdetett versenyen „Best Improvement Project”

2006: A B. Braun Avitum nemzetközi hálózatában meghirdetett versenyen „Best Success Story”

2006: Nemzetközi Mátrix tanúsítás, amely új szemlélet és megközelítési mód alapján átstrukturált minőségirányítási rendszer

2006: GDP (Good Dialysis Practice) Tanúsítás

2007: „C2E” – Európai szintű „Elkötelezettség a kiválóságért” elismerés

2008: QUALIMED DÍJ

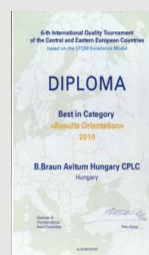
2009: „R4E” – Európai szintű „Elismerés a kiválóságért” elismerés – 463 pont

2010: ISO 13485

2010: A B. Braun Avitum nemzetközi hálózatában meghirdetett versenyen „Best Improvement Project Special Award for EFQM” elismerés

2010: Quality Tournament of CEEC – Fődíjas

2011: IIASA SHIBA díj



Miért az EFQM kritérium rendszer?

10 éve ISO rendszer – Fontos alapok!!

Új eszköz célja:

- átfogó és a szervezet minden kulcsfontosságú pontját mérő önértékelés biztosítása
- rendszeres és tervszerű fejlődés



2007. évben: EFQM kritériumrendszer bevezetése

A cégvezetés egy adott időszakra vonatkozóan a kritériumrendszer alapján átvilágítja a teljes szervezet működését!

Az EFQM Modell használata

☐ *Üzleti prioritások meghatározása*

A szervezetnek ismernie kell a jelenlegi erősségeit és ez alapján szükséges a stratégiai célok meghatározása.

*Küldetés és Jövőkép rendszeres felülvizsgálata
Szisztematikus BSC alapú stratégiaalkotás*

☐ *Fejlesztendő területek meghatározása*

Az EFQM Modell alkalmazása lehetőséget ad a szervezet működésének teljes körű feltérképezésére és ezzel a fejlesztendő területek meghatározására

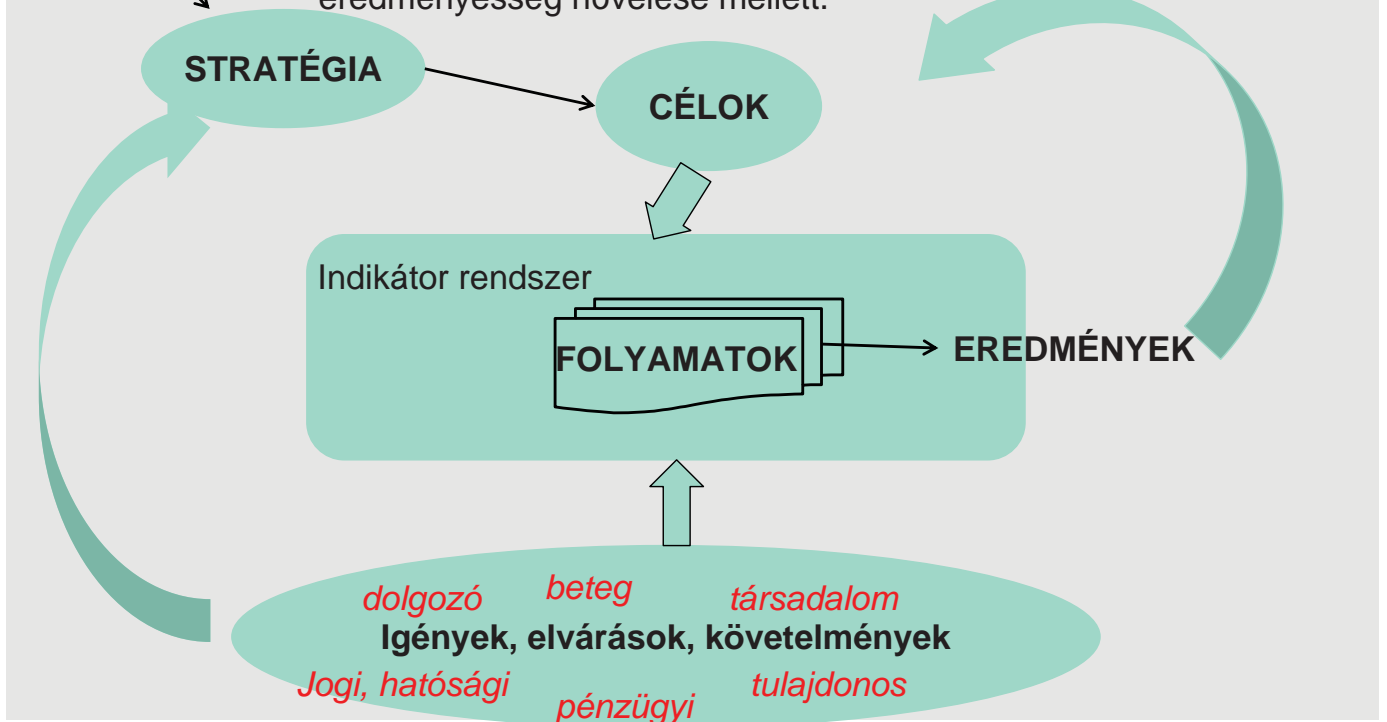
Rendszeres EFQM alapú önértékelés

☐ *Fejlesztési módszerek meghatározása*

A legjobbtól tanulni

*Benchmarking tevékenység – B. Braun csoport, versenytárs,
Szakmai irányelvek*

Küldetés: A betegek elégedettségét szolgáló, életminőségüket javító egészségügyi szolgáltatás nyújtása – a piaci részesedés és eredményesség növelése mellett.



Nézőpont	Stratégiai célok				
Vevőkkel kapcsolatos célok	A beteg-elégedettség növelése				
Pénzügyi teljesítmény	Az árbevétel növelése	Az eredményesség növelése	A hitelállomány csökkentése		
Működő folyamatok	Betegellátási folyamatok minőségének javítása	Minőség-irányítás és minőség-tudatosság fejlesztése			
HR teljesítmény	A megfelelően képzett munkaerő biztosítása	A dolgozói elégedettség növelése	A kommunikáció javítása	A munkaerő kreativitásának ösztönzése	A tudományos tevékenység fokozása

Minőség és tudatosság a működésünkben

- Kulcsfolyamatok meghatározása és folyamatos figyelemmel kísérése.
- Folyamatos fejlesztések: A kezelések színvonala mindenben megfelel a legmagasabb szintű nemzetközi normáknak.
- Belső és külső benchmarking: Teljesítményünket folyamatosan mérjük a nemzetközi dialízisközpontok eredményeihez.
- A világ bármely országával minőségben versenyképesek vagyunk.

Önértékelés

Rendszeres & szisztematikus értékelés

TÉNY / BENCHMARK ADATOK

Erősségek és fejlesztendő területek azonosítása

B. Braun Avitum HU: Jelenleg több mint 180 Indikátor használata

- **Betegelégedettség** (EFQM 6. kritérium)
- **Dolgozói elégedettség** (EFQM 7. kritérium)
- **Társadalmi hatás** (EFQM 8. kritérium)
- **Kulcseredmények** (EFQM 9. kritérium)

Folyamatokon és tényeken alapuló irányítás

▪ *Értelmezés*

Az irányítás egymással összefüggő és egymáshoz kapcsolódó rendszereken, folyamatokon keresztül történik.

▪ *A gyakorlatban*

- ⑩ Hatékony irányítási rendszerrel rendelkezünk.
- ⑩ A szervezet politikáit, stratégiáit, valamint terveit szisztematikusan (rendszeresen és módszeresen) valósítjuk meg.
- ⑩ A folyamatokat a szervezetben hatékonyan alkalmazzuk és fejlesztjük.
- ⑩ A döntések ténszerű, megbízható információkon alapulnak.
- ⑩ A kockázatok azonosítását és hatékony kezelését megalapozottan, teljesítménymutatók alkalmazásával végezzük.

Folyamatok rendszere

Folyamatgazda:

- folyamat kidolgozása
- folyamatleírás karbantartása
- folyamathoz tartozó egyéb dokumentumok kezelése
- folyamat ellenőrzése (audit)
- folyamat indikátorainak monitorozása

Folyamatfelelős:

- folyamat végrehajtása, végrehajtatása
- folyamatindikátorok mérése
- változtatási igény jelzése

BSC Stratégia – Működő folyamatok (példa)

Stratégiai cél

Indikátor példa

Betegellátási folyamatok minőségének javítása

Dialízis hatékonyság

Heti dialízis idő

Haemoglobin szint

Kezelésben eltöltött idő

Mortalitás

BSC Stratégia – Működő folyamatok (példa)

	Működő folyamatok	Célmutató	Előző év	Bázis érték	Tervérték			Kapcsolódó folyamatok
					1 év	4 év	8 év	
3.1	Betegellátási folyamatok minőségének javítása							
3.1.1	A dialízis hatékonyságának növelése	eKt/V célértéket elérő betegek aránya (%)	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	HUN-SOP01-2-12-03-01-00 HD/HDF kezelés monitorozása HUN-SOP01-2-12-04-01-00 Kezelés monitorozása HUN-SOP01-2-12-05-01-00 Orvosi beavatkozás HUN-SOP01-2-12-07-01-00 PD kezelés ellenőrzése HUN-SOP01-2-12-11-01-00 Dialízis kezelés, HUN-OP_01-2-12-03-01-01 Ápolók kézikönyve HUN-SOP01-2-12-02-01-00 Betegtájékoztató
3.1.2	Az anaemia hatékony kezelése	A hemoglobin célértéket elért betegek aránya	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	HUN-SOP01-2-12-03-01-00 HD/HDF kezelés monitorozása HUN-SOP01-2-12-04-01-00 Kezelés monitorozása HUN-SOP01-2-12-05-01-00 Orvosi beavatkozás HUN-SOP01-2-12-07-01-00 PD kezelés ellenőrzése HUN-SOP01-2-12-11-01-00 Dialíziskezelés HUN-OP_01-2-12-03-01-01 Ápolók kézikönyve
3.2	Minőségirányítás és minőség tudatosság fejlesztése							
3.2.3	A belső auditok eredményessége	A belső auditok hálózati átlagértéke	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	HUN-SOP01-1-03-06-01-00 Vezetőségi átvizsgálás HUN-SOP01-1-03-07-01-00 Auditok HUN-SOP01-3-05-12-01-00 Helyesbítő, megelőző tevékenység

A betegellátási folyamatok összefüggése

- Dialíziskezelés
 - betegtájékoztató
 - orvosi beavatkozás
 - sürgősségi beavatkozás
 - előkészítés transzplantációra
 - teendők halál esetén

- Kezelések monitorozása

- Higiénés rend

- Koncentrátum gyártás



Betegellátási folyamatok kontrollja

- A stratégiai célkitűzés minden érintett részvevőnél megjelenik

- A részvevők érdekeltté tétele – visszajelzés (pozitív/negatív)
 - Vezetőségi átvizsgálás – önértékelés, vezetői BSC alapú motivációs rendszerek

- Intézkedések – ellenőrzési pontok – döntések
 - orvosigazgató, regionális vezető, hálózati központ

- A megvalósulás értékelése
 - dialízis központok – havi visszajelzés a vezetőségnek

- Tényeken alapuló ellenőrzési rendszer – visszajelzés és motiváció

- Szakmailag helyes és eredményes tevékenység elérése

Benchmarking tevékenység (példa)

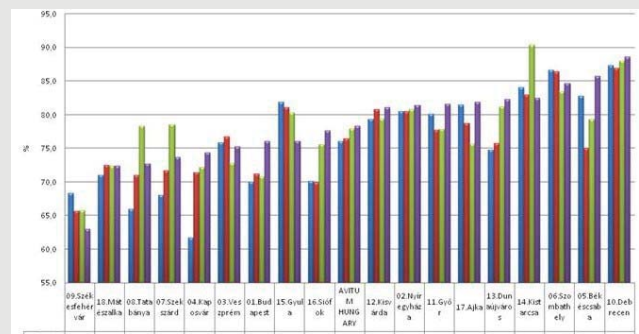
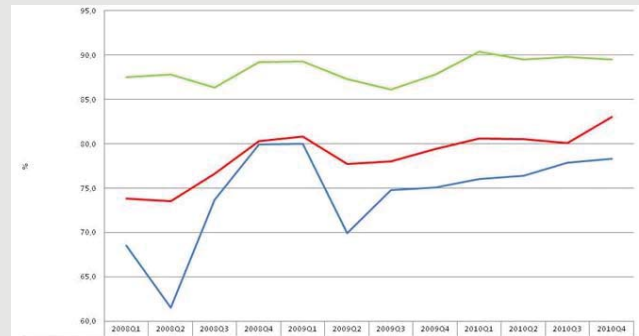
Rendszeres belső BM riport:

Központi adatkezelés:

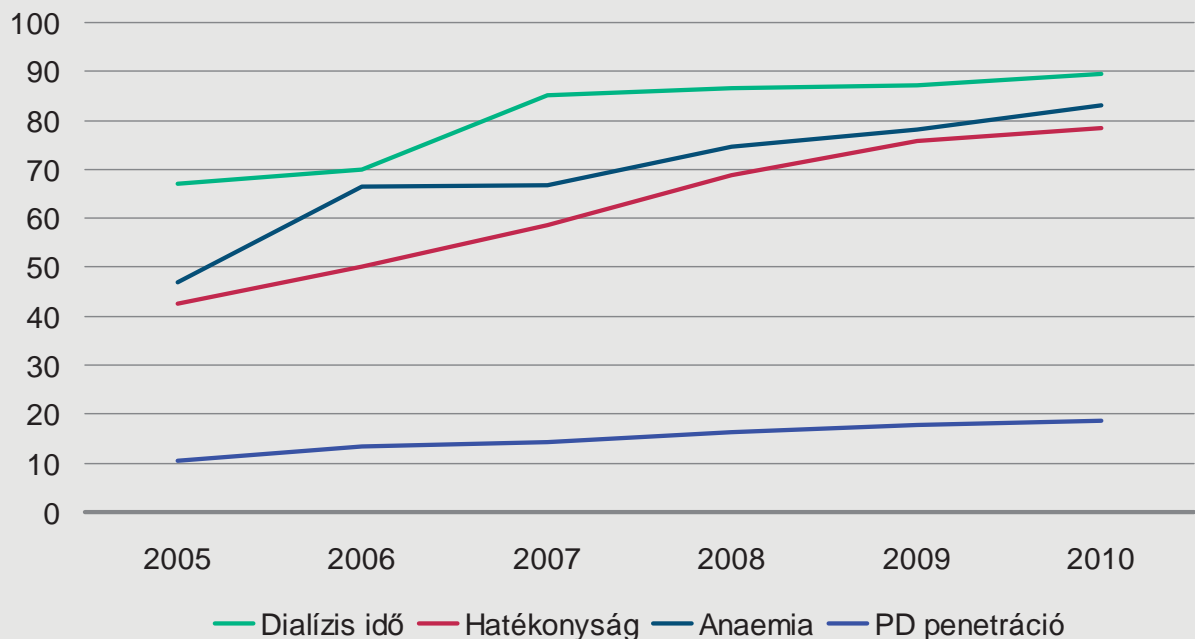
- Hatékonyság
- Kezelési idő
- Anémia
- Gyógyszeres kezelés
- Ércsatlakozások
- Transzplantáció
- Albumin
- Phosphate
- iPTH
- Infekciók
- Charlson score
- Mortalitás



Best Practise fórumok/látogatások



Orvos-szakmai indikátor célérték elérések (%)



B | BRAUN
SHARING EXPERTISE

Köszönöm a megtisztelő figyelmet!