

# „PÓDIUMBESZÉLGETÉSEK A MINŐSÉGRŐL”

Dr. Veress Gábor egyetemi tanár:

„Miért nem fontos ma a minőség, s miként tehetjük fontossá?”

EOQ MNB Közigazgatási, Szolgáltatási és Terminológiai Szakbizottság az EOQ MNB Képzési Központban a címben megadott témakörben 2016. január 27-én tartotta meg egy térítésmentes rendezvényt, melynek bevezetőjében az előadó leszögezte, hogy hatalmas, áttekinthetetlenül nagy témakörrel van szó. Az előadás felépítése:

- Hogyan értelmezem a minőségügyet?
- Miért nem fontos ma a minőségügy?
- Miként tehetjük fontossá a minőségügyet?

Alapvető kérdés: van-e általános minőségügy, amelyet a különböző értékrenddel rendelkező közösségek/társadalmak külön-külön használnak, vagy a gyakorlatban csak a „hagyományos”, más szóval a **kapitalista** piaci minőségügy létezik, ha nem is annak nevezünk. A minőséget mindig az adott minőségügy értelmezi. Az előadó megfogalmazása szerint:

„A közösségi minőségügyben a közösségi tevékenységek minősége a közösségi tevékenységben érdekeltek – közösségi értékrenden alapuló – értékrendjéből következő igényeinek a kielégítése által átadott **érték**.”

A fogalom kiterjesztése, ha a közösségi minőség mellett az egyén életminőségét, valamint a társadalmi minőséget és a Föld (az emberiség) globális minőségét is értelmezzük.

Ma a minőség azért nem fontos, mert a kapitalista minőségügy nem más, mint a nyereség maximalizálásának eszköze; mert a kapitalista gazdaság öl és a fejlett országok individuál etikán alapuló társadalma erkölcsstelen. Ma a minőséget sok esetben a marketing helyettesíti. Eredmény: fenntarthatatlan világ!

Ezzel összefüggésben figyelemre méltó *Dr. Kassai-Farkas Ákos* osztályvezető főorvos (Nyíró Gyula Kórház) megállapítása:

„Ha egy egészségügyi intézmény nem rendelkezik a működéséhez szükséges feltételekkel, akkor a »minőségbiztosítás« célja a minőség (elégedettség) maximalizálása helyett csak a működés – mind a beteg, mind az ellátó – elsősorban szakmai veszteségeinek kockázatelemzésen alapuló minimalizálása lehet.”

Végül az előadó néhány kritikai észrevételt tett az ISO 9001 szabvánnyal szemben, miszerint az csak a közvetlen vevőnek jó, így a beszállítók kizsákmányolásának szabványa. Hemzseg a fordítási és az értelmezési hibáktól, amellet nem szerepel benne például a megfelelőség fogalma.

## Összefoglalás

- Az erkölcstelen kapitalista minőségügy embertelen és igazságtalan!
- Értelmezzük helyesen a minőségügyi fogalmakat és alkalmazzuk helyesen a módszereket!
- Beszéljünk őszintén, nyíltan a minőségügyi problémákról!
- Mindenki, aki a minőségüggyel foglalkozik, legyen igényes és erkölcsös!

Az elhangzottak élénk vitát váltottak ki. Annak ellenére, hogy a minőségügy gyakorlatilag az élet minden területét érinti, kikopott a mérnökképzésből, bár az utóbbi 20 évben többször is történt kezdeményezés a menedzseri mellett a minőségügyi alapképzés megindítására is (egyes vélemények szerint már az óvodában meg kellene kezdeni a játékos minőségügyi „képzést”, különösen most, hogy a médiából állandósult az erkölcstelenség sugárzása). A jelenlegi hivatalos álláspont a posztgraduális minőségügyi szakemberképzést támogatja. Sokat tehet az EOQ Magyar Nemzeti Bizottság is: állítsa fel saját értékrendjét, szemléletét és minőségfogalmát, majd próbálja meg érvényesíteni ezeket az oktatásban, a vállalati gyakorlatban és saját területén. Meg kell értetni mindenkivel, hogy az erkölcs, az etika és a társadalmi felelősségvállalás (CSR) is a minőségét részét képezi, attól elválaszthatatlan.

A rendezvény zárszavában *Dr. Dudás Ferenc* levezető elnök felhívta a résztvevők figyelmét a közös gondolkodás szükségességére, hiszen mindannyian tevékeny részesei vagyunk a minőségügynek.