

# ***Pódiumbeszélgetések a Minőségről***

EOQ-MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Építésügyi,  
Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok szervezésében

**2019. szeptember 11, Budapest**

## **AZ EGÉSZSÉGÜNK ÜGYE A MINŐSÉG-ILLETVE A KIHÍVÁSOK-TÜKRÉBEN**

**Prof. Dr. Veress Gábor**  
**egyetemi tanár**

# AZ EGÉSZSÉGÜNK ÜGYE

## A MINŐSÉG-ILLETVE A KIHÍVÁSOK- TÜKRÉBEN

- Hatalmas, életbe vágó, mindenkit érintő **témakör**, minden tudományt, minden technológiát magába foglal
- Milyen **értékrend** szerint értékeljük? A szeretetre méltó ember, vagy a pénz, vagy a hatalom értékrendje szerint?
- Áttekinthetetlenül sok
  - egyrészt a tudományos, hiteles,
  - másrészt a torz, aljas objektív, vagy szubjektív **irodalom, vélemény**

# AZ EGÉSZSÉGÜNK ÜGYE

## A MINŐSÉG-ILLETVE A KIHÍVÁSOK-TÜKRÉBEN

- **PhD. Dr. Felszeghi Sára** - Székelyudvarhely – Marosvásárhely-matematika tagozat , versenyszerű sport, zongora tanulás, férj, két gyermek, orvosi hivatás, foglalkozás egészségügyi szakfelügyelő főorvos, háziorvos, népegészségügy,  
*előadásának címe: **Az egészségünk ügye a minőség illetve a kihívások tükrében***
- **Prof. Dr. Veress Gábor: *A betegellátás minőségbiztosításának néhány sajátossága - az orvosok védelmében***

**A BETEGELLÁTÁS  
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK  
NÉHÁNY SAJÁTOSSÁGA  
*az orvosok védelmében***

**Prof. Dr. Veress Gábor**  
egyetemi tanár

# A BETEGELLÁTÁS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK NÉHÁNY SAJÁTOSSÁGA – **nem gyártás!**

- A betegellátásra nem alkalmazható a tömeggyártásra elterjedt minőségbiztosítás, mert a **betegellátás** nem gyártás, hanem **szolgáltatás/szolgálat!** A tömeggyártás esetén elsősorban a *közvetlen vevő* termékre vonatkozó igényeit kell kielégíteni!
- A szolgáltatás esetén nem értelmezhető a közvetlen vevő igénye, mert a szolgáltatást igénybe vevő nem a „közvetlen vevő”, hiszen ő a szolgáltatási folyamat részese, gyakran csak akkor vehet részt a szolgáltatásban, ha teljesíti az előírt megfelelés követelményeket, pl diák felvételi
- A **gyártás** esetén a vevő mondja meg, hogy elfogadja-e a terméket, a **szolgáltatás** esetén a szolgáltatást adó mondja meg, hogy vállalja-e az adott igénybevevő által kért szolgáltatást .

# A BETEGELLÁTÁS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK NÉHÁNY SAJÁTOSSÁGA – **szolgáltatás megnemfelelő bemenettel**

- A szolgáltatás esetén a szolgáltatást igénybevevő lehet
  - *megfelelő*, pl oktatás
  - *megnemfelelő*, pl gyógypedagógia
- A betegellátás esetén a szolgáltatást igénybevevő beteg *megnemfelelő*.
- A megnemfelelő szolgáltatást igénybevevő esetén minden beteg esetén eltérő a szolgáltatási folyamat, ezért a folyamatok csak korlátozottan szabályozhatók, a protokollok csak részben alkalmasak a szabályozásra!
- A gyógyító folyamatot az orvos csak részben tudja szabályozni, mert ebben a beteg aktívan részt vesz. Nagyon fontos (lenne) az orvos-beteg aktív együttműködése:
  - miért csak betegjog van?
  - miért tehető felelőssé az orvos?

# A BETEGELLÁTÁS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK NÉHÁNY SAJÁTOSSÁGA – a **diagnózis csak hihető!**

- Az orvosi ismeretek: ha adott a betegség, akkor a tünetek...
- A diagnózis: ha adott a tünet, akkor feltehető, hogy a betegség...
- (A diagnózis hihetőségét növel(het)i a konzílium.)
- A diagnózis nem bizonyító, hanem csak hihető!

# A BETEGELLÁTÁS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK NÉHÁNY SAJÁTOSSÁGA – **ne rontsd az orvos hitelességét!**

- A sikeres gyógyítás feltétele az orvos iránti bizalom!
- Az egészségügy hatékonyságát jelentősen befolyásolja az orvos hitelessége.
- Az egészségügy hatékonysága érdekében ne rontsd az orvos hitelességét!.
- Az orvos iránti bizalmat növeli, ha az orvos széleskörű ismetettel, tapasztalattal rendelkezik.



# A BETEGELLÁTÁS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK NÉHÁNY TOVÁBBI SAJÁTOSSÁGA

- Minősegbiztosítás a minőség értelmezése nélkül
- Minősegbiztosítás helyett papírok
- Hivatás vagy nyereségérdekeltség
- Gyógyszer reklámok, egészségügyi vizsgálatok özöne a TV-ben, telefonon
- ...

# ***Pódiumbeszélgetések a Minőségről***

EOQ-MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Építésügyi, Oktatási  
és Terminológiai Szakbizottságok szervezésében

**2019. szeptember 11, Budapest**

**AZ EGÉSZSÉGÜNK ÜGYE  
A MINŐSÉG ILLETVE A KIHÍVÁSOK TÜKRÉBEN**

***KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!***

**Prof. Dr. Veress Gábor**  
egyetemi tanár