

Kiválóság az egészségügyben

Kállai Tamás, B. Braun Avitum Hungary Zrt.

Egy egészségügyi szolgáltató számára a betegellátás a prioritás, így a minőség a betegek elégedettségének és életminőség-javulásának következménye. Ehhez nem elegendő a megfelelő folyamatszabályozás, a cél a teljes szervezet működésének átláthatósága és kiválósága. A kiválóság eléréséhez minőségirányítási rendszerre és a folyamatok átláthatóságát biztosító működési modellre van szükség.

Az EFQM (European Foundation for Quality Management) modell óriási előnye, hogy nem emel ki külön területet a szervezet működésében, hanem gazdasági és orvos-szakmai oldalról is tudatos, folyamatos fejlődést tesz lehetővé. A modell az adottságok és az eredmények értékelésén keresztül lehetővé teszi a folyamatos innovációt és tanulást, mivel a filozófia egyik lényegi mondata az, hogy „a jobb adottságok jobb eredményekhez vezetnek”. Az EFQM kiválósági modell lehetőséget ad a szervezet számára a folyamatos, rendszeres és tervszerű fejlődéshez, egy átfogó és a szervezet minden kulcsfontosságú pontját mérő önértékelési rendszer biztosításával.

Az EFQM értékelés alapján a B. Braun Avitum Hungary Zrt. 2009-ben négy csillagos „Recognised for Excellence” díjat nyert, 463 pont elérésével. A díjazottak között a B. Braun Avitum Hungary Zrt. az egyedüli egészségügyi szolgáltató, Európában pedig eddig az egyetlen dialízis hálózat, amely kiérdemelte ezt az elismerést.

For a healthcare provider patient care is the priority, while quality is the result of an improvement in the satisfaction and quality of life of patients. In order to achieve this, proper process control in itself is not enough; the goal is to promote transparency and excellence throughout the operation of the entire organisation. To achieve excellence, a quality assurance system and an operational model ensuring the transparency of processes are required.

A huge advantage of the EFQM (European Foundation for Quality Management) model is that it does not focus on a particular area of operation within the organisation, but rather enables conscious and continuous development both from a business and a medical-professional aspect. Through an evaluation of aptitudes and results, the model allows for the organisation a constant innovation and learning, with a main point in its philosophy being „better qualities lead to better results”. The EFQM model of excellence makes continuous, regular and planned development possible for

the organisation, by providing a comprehensive self-assessment system that analyzes all key points of the organisation.

According to the EFQM assessment, B. Braun Avitum Hungary Zrt. was „Recognised for Excellence” (four stars) in 2009 by scoring 463 points. B. Braun Avitum Hungary Zrt. is the sole healthcare provider among those awarded, and the only dialysis network in Europe to be recognised with this title so far.

MINŐSÉG

Hosszú éveken keresztül a szervezetek számára a működésükben való előrelépésnek a minőségirányítási rendszer bevezetése számított. A minőségirányítási rendszer hatékony működtetésével valóban látványos eredményeket ért el a szervezetek, ugyanakkor a rendszer által szabályozott folyamatokon túl fontos a cég teljes működésének értékelhetővé és transzparenssé tétele.

MIÉRT SZERVEZETI KIVÁLÓSÁG?

Egy-egy szervezet működése folyamán időről-időre szeretne konkrét képet kapni arról, hogy hol tart, milyen eredményeket ért el és melyek azok a területek, ahol további fejlődésre van szükség. Az EFQM (European Foundation for Quality Management) kiválósági modell lehetőséget ad a szervezet számára a folyamatos, rendszeres és tervszerű fejlődéshez, egy átfogó és a szervezet minden kulcsfontosságú pontját mérő önértékelési rendszer biztosításával.

Maga a rendszer két részre osztható: az egyik oldalról értékeli a szervezet adottságait, a másik oldalról pedig megvizsgálja a szervezet által elért eredményeket. Az EFQM modell alapján rendszeres önértékelésre kerül sor, amely minden évben megmutatja a cég erősségeit és fejlesztendő területeit, ezáltal biztosítva a folyamatos innováció és tanulás lehetőségét.

Az EFQM modell tulajdonképpen egy pontozásos rendszer, amelyben az üzleti kiválóság maximum pontszáma 1000 pont. Az ISO minőségirányítási rendszert elhivatottan alkalmazó cégek ebben az 1000 pontos rendszerben felmérések szerint elsősre 150-200 pontot képesek elérni, így a rendszer alapján 500 pont feletti eredmény a működés szempontjából kiváló értéknek minősül. Ez is azt mutatja, hogy jól szervezett és jól működő szervezeteknél is mekkora fejlődési potenciál létezik a kiválóság elérésére. Ennek nemzetközi szinten jó példái az EFQM modell elismert alkalmazói, többek között a BMW autógyár, a T-Systems, vagy a Grundfos.

EFQM MODELL AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

Egy egészségügyi szolgáltató számára a betegellátás a prioritás, így a minőség a betegek elégedettségének és életminőség-javulásának következménye. Ehhez nem elegendő a megfelelő folyamatszabályozás, a cél a teljes szervezet működésének átláthatósága és kiválósága. A kiválóság eléréséhez minőségirányítási rendszerre és a folyamatok átláthatóságát biztosító működési modellre van szükség.

A MINŐSÉG ÚTJÁN

A B. Braun Avitum Hungary Zrt. 1989-ben Magyarországon elsőként hozott létre magán-egészségügyi létesítményt, a Szent Imre Kórház területén. Felismerve az igényt a hazai dialízis kapacitás mennyiségi és minőségi fejlesztésére, a cég 1991-ben megkezdte egy országos dialízis hálózat kiépítését. Jelenleg az ország tizennyolc pontján működtet európai színvonalú, a legkorszerűbb orvostechnikával felszerelt dialízisközpontot, ahol mintegy 640 munkatárssal a magyar vesebetegek közel 40%-a számára biztosítja rendszeresen az életmentő kezelést.

A cég minőség iránti elkötelezettségét mutatja, hogy 1999-ben a hazai szolgáltató cégek közül elsőként építette ki integrált minőségügyi irányítási rendszerét, hogy a szakmai és gazdasági lehetőségek figyelembevételével, a betegellátás minőségének nemzetközi normákhoz való igazításával növelje a szolgáltatás eredményességét és hatékonyságát. A cégen belüli folyamatok átláthatóbbak és szabályozottabbak lettek. Rendszerszemlélet és minőség tudat alakult ki, majd 2000 őszén a cég sikeres tanúsítványt szerzett az ISO 9001:2000 és az ISO 13485 szabványok követelményeinek teljesítése által. A kiépített rendszer az elhivatott munkának köszönhetően folyamatosan fejlődött, így a tanúsítvány évről-évre megerősítést nyert, egyre jobb és jobb eredménnyel.

2002-ben a minőségirányítási rendszer mellé, a környezetközpontú irányítási rendszer bevezetése és tanúsítása is felkerült a cég palettájára, kifejezve ezzel elkötelezettségét a környezeti értékek megóvása iránt. A tanúsítvány megszerzésével a cég elmondhatta magáról, hogy Európában először a B. Braun Avitum Hungary dialízis központjai rendelkeztek ISO 14001 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási rendszerrel.

2006-ban a vállalat minőségirányítási rendszere a legnagyobb változását élte meg, hiszen egy teljesen új szemlélet és

megközelítési mód alapján strukturálódott át. A változás fő építőköve volt, hogy olyan rendszer került kidolgozásra, amely nemzetközi szinten egységesíti a cégcsoport dialízis szolgáltatással foglalkozó egységeit oly módon, hogy a közös, minimális követelményszint meghatározása mellett figyelembe veszi az egyes országok sajátosságait és kívánalmait. Az új minőségirányítási rendszer, amely a teljes B. Braun Avitum nemzetközi hálózatban bevezetésre került, a B. Braun Avitum Hungary működésének és 1999 óta működő minőségirányítási rendszerének tapasztalatai alapján jött létre.

A SZERVEZETI KIVÁLÓSÁG FELÉ

A B. Braun Avitum Hungary Zrt. kiemelt célja a betegeknek nyújtott szolgáltatás folyamatos javítása, így 2007 elején a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztésének érdekében elindult az EFQM kiválósági modell bevezetése.

Az első fázisban egy „átvilágító” jellegű – az EFQM kiválóság modell kritériumai alapján végzett – önértékelés eredményeként a vállalat azonosította az erősségeit és a fejlesztendő területeket, amely alapján különböző fejlesztési projekteket indított. A benyújtott pályázat, az értékelés, valamint a helyszíni szemle alapján a B. Braun Avitum Hungary kiérdemelte az EFQM kiválóság modell „Elkötelezettség a Kiválóságért” európai szintű minőségügyi elismerését.

A „Committed to Excellence” elismerés után 2008-ban a vállalat a következő EFQM kiválósági szintre, a „Recognised for Excellence” – „Elismerés a Kiválóságért” – szintre nyújtott be pályázatot, hogy feljebb lépjen a kiválóság, a tudatosság, a minőség, a rendszerszerű fejlődés útján. Az EFQM értékelés alapján a B. Braun Avitum Hungary négy csillagos „Recognised for Excellence” díjat nyert, 463 pont elérésével. A díjazottak között a B. Braun Avitum Hungary Zrt. az egyedüli egészségügyi szolgáltató, Európában pedig eddig az egyetlen dialízis hálózat, amely kiérdemelte ezt az elismerést.

Az EFQM kritériumrendszer alapja, hogy a fejlődésnek folyamatosnak kell lennie, így a kiválóság iránti törekvés is állandó. A mindennapi folyamatok során mindig vannak és lesznek fejlesztendő területek. A B. Braun Avitum Hungary Zrt. elsődleges célja a betegek életminőségének javítása, így a szakmával közös együttműködés során a legmagasabb szintű szolgáltatás nyújtása minden, az ellátási területéhez tartozó vesebeteg számára.

A SZERZŐ BEMUTATÁSA



Kállai Tamás Ausztriában nőtt fel. A bécsi érettségi vizsgát követően az ELTE bölcsészettudományi karán, majd a testnevelési egyetemen végezte tanulmányait. Az egyetemek befejezését követően 1996-ban az oktatásban helyezkedik el, majd a 1998-tól oktatásszervezéssel foglalkozik. 2003-

ban szervező-koordinátorként kerül a B. Braun Avitum Hungary Zrt.-hez, majd 2006-tól a cég operations managere. 2009-től operatív igazgatóként a magyarországi B. Braun vállalatcsoport – B. Braun Avitum Hungary Zrt., és B. Braun Medical Kft. – igazgatóságának tagja. Az EFQM kiválósági modell bevezetésére alakult projekt team vezetője. Nemzetközi belső auditori, valamint EFQM értékelői képesítéssel rendelkezik.