

ISO minősítések megoszlása hazánk fekvőbeteg-ellátással foglalkozó, OEP-finanszírozott intézményeiben

Guba Tamás, László Ildikó

Kenézy Gyula Kórház- és Rendelőintézet, Debrecen

Az ISO szabvány olyan követelményeket fogalmaz meg, melyek alkalmazásával és teljesítésével a szervezet működési hatékonysága nő. Az ISO szabvány szerinti minőségirányítási rendszerek elsődleges célja, hogy segítsenek a vállalatoknak az egységesen magas minőségű szolgáltatások nyújtásában. Az egységes elvárási rendszer megköveteli a cég különböző szervezeti egységeinek egységes színvonalát is. Az ISO minőségirányítási rendszerek hozzájárulnak a vállalkozások gördülékeny és nyomon követhető belső működéséhez is. Munkánkban a hazai kórházak ISO ellátottságát végeztük el, honlap vizsgálat alapján. Megállapítottuk, hogy a nagyobb intézmények gyakrabban rendelkeznek tanúsított minőségirányítási rendszerrel.

If the requirements defined by ISO standards are applied and fulfilled, the efficiency of the organisation will increase. The primary purpose of an ISO quality management system is to help companies to provide equally high quality services. A consistent system also requires unified quality standards in all levels. Furthermore ISO quality management system also rebounds companies to have continuous, fluent and traceable inner operations. Websites of Hungarian hospitals has been searched to find out whether they have ISO qualification. It has been ascertained that larger institutes are more likely to have certified quality management systems.

BEVEZETÉS

Az egészségügyi törvény kimondja, hogy az egészségügyi intézmény feladatai közé tartozik a minőségügyi rendszer kiépítése és működtetése. „Az egészségügyi szolgáltatások minőségét és minőségfejlesztését az egészségügyi szolgáltató minőségfejlesztési és ellenőrzési rendszere, a hatósági szakfelügyeletet ellátó szerv, a szakmai munka minőségértékelését végző szerv, az egészségügyi szolgáltatások akkreditációja és a megfelelőség-tanúsítás biztosítja.” Ennek megvalósítására többféle módszer és szabályozó rendszer is létezik.

Ilyen módszer lehet:

- az intézmény saját erőből, vagy külső tanácsadó segítségével igénybe véve kiépít egy minőségügyi rendszert, amiről aztán azt nyilatkozza, hogy szerinte megfelelő;
- az intézmény saját erőből, vagy külső tanácsadó segítségével igénybe véve kiépít egy minőségügyi rendszert (általában az MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány köve-

telményeinek megfelelő), amiről aztán kér egy igazolást, egy kiépítésre/üzemeltetésre jogosult cégtől, aki kiállít egy nyilatkozatot, miszerint a rendszer megfelelő, tanúsításra kész;

- az intézmény saját erőből, vagy külső tanácsadó segítségével igénybe véve kiépít egy minőségügyi rendszert (általában az MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány követelményeinek megfelelő), amit aztán egy tanúsítással foglalkozó cég hivatalos eljárás keretében tanúsít.

„FELMERÜLT NÉHÁNY KÉRDÉS...”

Az elmúlt évben a Magyar Szabványügyi Testület tartott egy tájékoztatót az elkövetkező változásokról, ahol elhangzott, hogy az elkövetkező években az ISO szabványok teljes körű felülvizsgálata, revíziója fog bekövetkezni (részletek a későbbi írásokban), illetve EU javaslatra, be fognak vezetni egy kifejezetten egészségügyi intézmények számára kifejlesztett szabványt (részletek szintén a későbbi írásokban).

Ezek után felmerült az a kérdés, hogy egyáltalán milyen a hazai egészségügyi szakellátással foglalkozó intézmények kiépített és tanúsított rendszerrel való ellátottsága? A kutatás másik apropóját a Kenézy Kórház által megszerzett MSZ ISO/IEC 2007:2006 szabvány szerinti tanúsítványa adta. Az audit során felmerült kérdésként, hogy vajon hány kórház rendelkezik még ezzel a tanúsítvánnyal?

Az intézmények listáját a „Kórházi ágyszám- és betegforgalmi kimutatás 2012” című kiadvány (Országos Egészségbiztosítási Pénztár, 2013.) alapján állítottuk össze.

A vizsgálatot először direkt megkereséses módszerrel akartuk elvégezni. Ennek megfelelően 2013 első félévének végén felkértük a fővárosi és a Dunától keletre elhelyezkedő intézmények kompetens személyeit egy rövid, mindössze hét kérdést tartalmazó kérdőív kitöltésére. Mivel passzív ellenállásba ütköztünk (más szóval, a 92 kiküldött levélre mindössze három értékelhető választ kaptunk), így egy személytelenebb, de hatékonyabb módszer – az intézmények web-lapjainak elemzése mellett döntöttünk.

Az ISO minősítés meglétét a következő lépések szerint mérlegeltük:

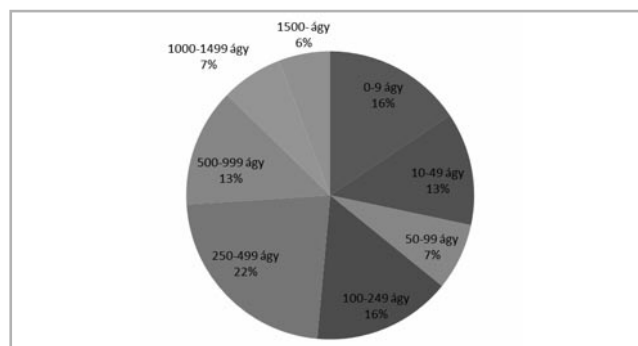
- van-e az intézménynek weblapja?
- ha igen, van-e rajta direkt hivatkozás?
 - tanúsítványlogó
 - szkennelt tanúsítvány
 - minőségpolitika
- ezek hiányában, van-e indirekt hivatkozás?
 - a cég szervezeti struktúrájában szerepel-e a minő-

ségirányítási vezető, vagy azzal egyenértékű beosztás?

- a cég belső telefonkönyvében szerepel-e a minőségirányítási vezető, vagy azzal egyenértékű beosztás?
- a cég célkitűzései között szerepel-e ISO-val kapcsolatos hivatkozás?
- ha a fentiekre nem találtunk bizonyítékot, akkor a keresés eredményét negatívnak minősítettük.

A VIZSGÁLAT EREDMÉNYE; A TÉNYEK

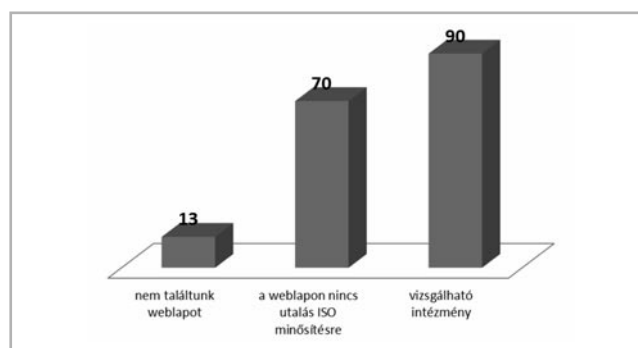
A kiadvány alapján 173 intézményt vizsgáltunk. Azért, hogy pontosabb képet kapjunk, az intézmények ágyszám szerinti megoszlásában, tovább finomítottuk a kimutatást, az alábbiak szerint:



1. ábra
Intézmények megoszlása

Tehát, 173 intézményt vizsgáltunk meg, ebből

- 13 esetben nem találtunk weblapot (7,51%),
- 70 kórháznál a weblapon nem találtunk utalást ISO minősítésre (40,46%)!
- tehát érdemben 90 intézményt tudtunk vizsgálni



2. ábra

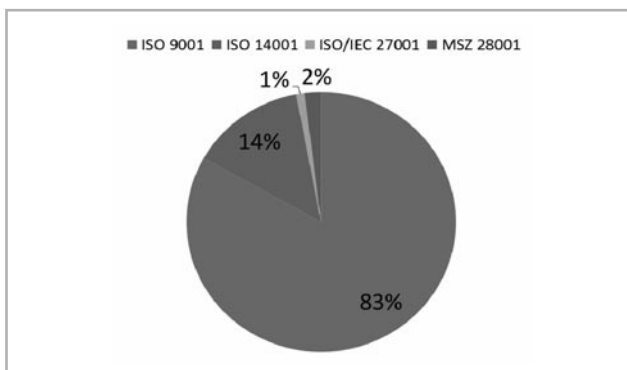
A kutatás során a következő szabványokra bukkantunk:

- MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány – minőségirányítási rendszer (MIR)
- MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány – környezetközpontú irányítási rendszer (KIR)
- MSZ 28001 OHSAS 18001 2007-1 szabvány – munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer (MEBIR)

- MSZ EN ISO 9002:1996 – A szabványt 2001. március 1-jén visszavonták. Helyette az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány volt érvényes.
- MSZ EN ISO 9001:2000 – A szabványt 2009. május 1-jén visszavonták. Helyette az MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány van hatályban.

Intézmény mérete - összes ágyszám alapján	intézmények száma	nincs weblap	nincs a weblapon feltüntetve	érvényes 9001	érvényes 14001	érvénytelen hivatkozás
0-9 ág	27	3	14	8	0	2
10-49 ág	22	4	14	3	0	1
50-99 ág	13	4	6	3	0	0
100-249 ág	27	0	15	11	2	2
250-499 ág	39	2	12	23	2	1
500-999 ág	23	0	4	19	5	0
1000-1499 ág	12	0	2	10	3	0
1500-ág	10	0	3	7	2	0
összesen	173	13	70	84	14	6

1. táblázat

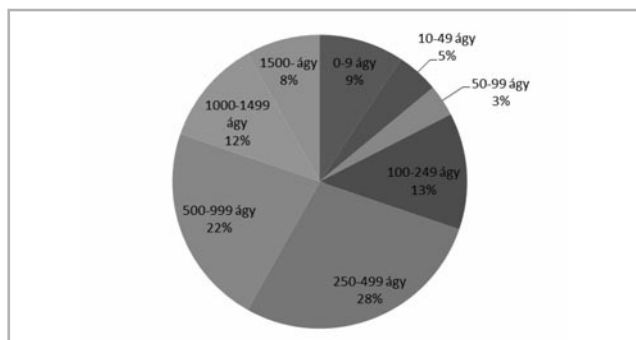


3. ábra
ISO minősítések országos megoszlása

Megállapítható, hogy az ISO 9001:2008-as szabvány szerinti irányítási rendszer a legnépszerűbb a kórházak között. Ennek okai a következők:

- vállalatirányítási, folyamatszervezési szabvány, ami teljes mértékben alkalmazható a szolgáltató, tehát az egészségügyi intézményekre is;
- mivel egyéb körökben is elterjedt, viszonylag könnyű tanácsadót, tanúsítót találni, illetve a saját dolgozókat képezni/képeztetni;
- a rendszer kiépítése kevésbé időigényes (persze az előírt próbaüzemet leszámítva), mint egy kockázatelemzési szabvány esetében;
- nemzetközi szabvány, azaz külföldön is elfogadott, elismert (fizetős beteg ellátás, pályázatok);
- egyre gyakrabban pályázati elvárás/feltétel

Megállapítható, hogy érvényes tanúsítvánnyal, a legnagyobb arányban a 250-499 és 500-999 közötti ágyszámú intézmények rendelkeznek. Míg ezek az intézmények az ország összes kórházának mindössze 35%-át teszik ki, addig az érvényes tanúsítványok 50%-ával rendelkeznek.



4. ábra
Érvényes ISO 9001:2008 tanúsítással rendelkező intézmények

Ennek okai a következők lehetnek:

- Ezek azok az intézménykategóriák, melyek már megfelelő anyagi háttérrel rendelkeznek egy hivatalosan tanúsított rendszer kiépítéséhez, tanúsíttatásához és üzemeltetéséhez. Képesek folyamatosan biztosítani a megfelelő erőforrást (akár alkalmazott, akár külsős tanácsadók formájában);
- Ezek az intézmények már részt vesznek/vehetnek olyan pályázatokban, ahol elvárás/előny a tanúsítvány megléte. (Megjegyzés: mostanában egyre gyakoribb, hogy ezekben az esetekben nem a tanúsítványt, hanem az utolsó audit jegyzőkönyvét kell prezentálni.) A vezetőség megfelelő ár/érték arányú beruházként tekint a működő rendszerre, az érvényes tanúsítványra (Megjegyzés: egy 0-9 ágy közötti intézmény rendszerének kiépítése aránytalanul drága egy nagyobb kórházhoz képest, hiszen a szabvány által előírt dokumentációs rendszert, a feljegyzéseket és egyéb követelményeket minden esetben el kell készíteni és karbantartani. Ugyanakkor egy 1000-1500 ágy fölötti kórház esetében a piaci ár gyakran már akár a közbeszerzési értékhatárt is feszegetheti, és akár több évbe is kerülhet a tanúsításra való felkészítés.).

SZABVÁNYOK ELŐFORDULÁSA

ISO 9001:2008-as tanúsítvány 84 intézménynél van megnevezve,

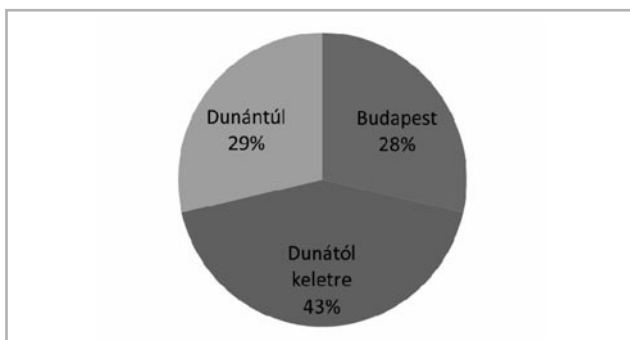
Ezen felül:

- két intézménynél lejárt a tanúsítás 2006-ban, illetve 2008-ban (vagy a honlapot nem újították meg)
- 1 intézménynél a 2007-es minőségcélok vannak közzétéve (más utalás nincs)
- 1 intézménynél a 2010-es célként megjelölve (más utalás nincs).

ISO 9002:1996 – egy intézménynél van nevesítve, mivel azonban a szabvány több mint 10 éve lejárt és nincs utalás az ISO 9001:2008 bevezetésére, ezt a kórházat is tanúsítvány nélkülinek tekinthetjük.

ISO 9001:2000 – három intézménynél van nevesítve, mivel azonban a szabvány lassan 5 éve lejárt és nincs uta-

lás az ISO 9001:2008 bevezetésére, ezt a kórházat is tanúsítvány nélkülinek tekinthetjük.

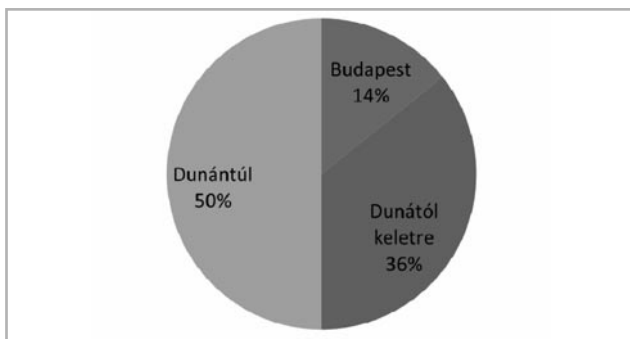


5. ábra
Érvényes ISO 9001 megoszlása

ISO 14001:2005 – 14 kórháznál van nevesítve

- 1 intézménynél a 2013-as célok között szerepel

Érdekeség: létezik egy kórház (a Dunántúlon), ahol az ISO 14001 önálló rendszerként van feltüntetve, azaz nincs mellette ISO 9001-es tanúsítás.



6. ábra
Érvényes ISO 14001 megoszlása

ISO/IEC 27001 – egy kórháznál valósult meg

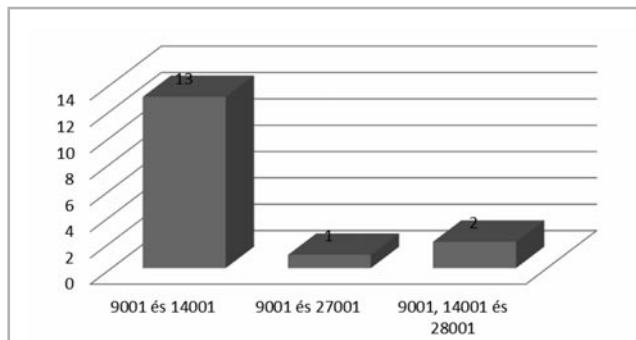
- 1 kórháznál folyamatban a pályáztatás
- 1 intézménynél 2013. évi cél

MSZ 28001 – 2 intézménynél található; mindkét esetben integrált rendszer részeként.

INTEGRÁLT RENDSZEREK

- ISO 9001 és ISO 14001 – 13 kórházban
- ISO 9001 és ISO/IEC 27001 – 1 intézmény
- ISO 9001, ISO 14001 és MSZ 28001 – 2 esetben

Nem véletlen, hogy az integrált rendszerek nem terjedtek el az egészségügyben. Az okok között található, hogy azokban a pályázati kiírásokban, ahol a kórházak indulhatnak, általában csak az ISO 9001-et jelölik meg elvárásként, követelményként. Emellett egy integrált rendszer bevezetése, üzemeltetése és folyamatos fejlesztése speciális szaktudású team fokozott jelenlétét követeli meg az intézmény ré-



7. ábra
Integrált rendszerek

széről – természetesen abban az esetben, ha valóban működő rendszert akarunk, és nem mindössze egy „papírra” van szükségünk.

ÖSSZEFOGLALÁS

Akár bevalljuk, akár nem, az egyenletes működéshez szükségünk van szabályokra, szabványokra. Mint ahogy a bevezetőben is írtuk, az ISO szabvány olyan követelményeket fogalmaz meg, melyek alkalmazásával és teljesítésével a szervezet működési hatékonysága nő.

Az ISO szabvány szerinti minőségirányítási rendszerek

elsődleges célja, hogy segítsenek a vállalkozásoknak az egységesen magas minőségű szolgáltatások nyújtásában. Az egységes elvárási rendszer megköveteli az egységes színvonalat is. Továbbá az ISO minőségirányítási rendszerek hozzájárulnak a vállalatok gördülékenyebb és nyomon követhetőbb belső működéséhez is.

Miben segítheti az intézményt az ISO szabvány szerinti irányítási rendszer? Azok a cégek, melyek rendelkeznek ISO minősítéssel, több szempontból is versenytársaik előtt járnak:

- Egyrészt megkönnyítik a saját belső működésüket, és kiküszöbölik az egyébként észrevétlen hibák által okozott fennakadásokat.
- Másrészt az ISO nemzetközileg elismert "jó híre" biztosságot nyújt arra, hogy az adott cég színvonalasan végzi a munkáját, és elnyeri a partnerek bizalmát.

Az elkövetkező hónapokban áttekintjük a hazai egészségügyi szakellátó intézményekben előforduló ISO és MSZ szabványok (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, MSZ 28001) sajátosságait, előnyeit és – mivel napjainkban folyik a szabványok teljes körű revíziója – a várható változásokat és azok megvalósítási lehetőségeit. Mivel tisztában vagyunk a kórházak anyagi helyzetével, ezért a bevezetési, üzemeltetési javaslatoknál a nulla-, vagy csekély költségű megoldásokat, lehetőségeket helyezük előtérbe.

IRODALOMJEGYZÉK

[1] Kórházi ágyszám- és betegforgalmi kimutatás 2012. (Kiadó: Országos Egészségbiztosítási Pénztár, 2013)

[2] 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről (Az egészségügyi szolgáltatások minőségének biztosítása; 119.§-123.§) (letöltve: Nemzeti Jogszabálytár (www.njt.hu), 2013. december. 12.)

A SZERZŐK BEMUTATÁSA



Guba Tamás 1998-ban végzett a nyíregyházi Egészségügyi Főiskolán, szervezői szakon. Pályafutását a Kenézy Kórházban kezdte, mint rendszeradminisztrátor, majd egy kórház-informatikai cégnél rendszerszervezőként dolgozott. 2003-tól Debrecenben, a VESZ-nél fogja össze a minőségirányítást, a finanszírozást, kontrollingot és az informatikát. 2009 óta foglalkozik (ismét a Kenézy Kórházban) minőségirányítással, valamint taktikai és stratégiai szintű vezetői döntéstámogatással. Ugyancsak 2009-től, a GuLa Medic Sparks Kft. színeiben végzi különböző ISO szabványok (főként MIR, KIR és IBIR) rendszerének kiépítését és üzemeltetését. Jelenleg a Kórház Minőségirányítási osztályának vezetője.



László Ildikó statisztikus, adatelemző, ISO 9001-es és ISO/IEC 27001-es szabvány szerinti vállalati auditor. 2005-ben végzett a Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi karán. 2009 óta végez adatfeldolgozást, statisztikai elemzéseket, valamint folyamatelemzést a GuLa Medic Sparks Kft. megrendelői részére. 2012 eleje óta a Kórház minőségirányítási munkatársa, rendszerüzemeltető. Szakterülete az elégedettségi mérések elemzése és a kiszolgáló egységek rendszerbe illesztése. Jelenleg a Kórház Főigazgatóságán döntés-előkészítő, az ápolási igazgató közvetlen munkatársa. Feladatai közé tartozik a szakmák minimumfeltételnek való megfeleltetése.