



Szegedi Tudományegyetem



Ahol *Tudás és szándék* találkozik



Minőségügy a fogászatban

Dr. Pinke Ildikó

Egyetemi adjunktus
Egészségügyi menedzser, Orvos-közgazdász
Minőségügyi Szakfőorvos

Az egészségügyi szolgáltatások minőségének biztosítása

1997. évi CLIV. Törvény (Eü. Tv.)

- A belső minőségügyi rendszer
- A külső minőségügyi rendszer
- A hatósági szakfelügyelet és a minőségértékelés
- Az egészségügyi szolgáltatók akkreditációja és tanúsítása



Szakfelügyelet akkor és most... Kollegiális vezetők....

- *szakfelügyelet:* **OTH**

az egészségügyi ellátás teljes folyamatában az egészségügyi ágazati jogszabályok, továbbá az egyedi panaszok kivizsgálásával kapcsolatban a szakmai előírások, protokollok érvényesülésének hatósági célú ellenőrzése

- *szakmai minőségértékelés:*

GYEMSZI → OBDK → EMMI

a szakmai szabályaival, érvényben levő szakmai irányelvekkel, eljárásokkal, ajánlásokkal, nemzetközi legjobb gyakorlattal való összevetése, értékelése, az alkalmazott eljárások dokumentációs rendszere és az adatszolgáltatás minőségi követelményeinek meghatározása és értékelése, kapcsolódó konzultáció lefolytatása és a minőségfejlesztés módozatainak meghatározása.

Minőség?

- Vevői/fogyasztói igényeknek megfelelően biztosítani???
(Deming, 1986)
- Célnak, használhatóságnak való megfelelés ???
(Juran, 1999)
- A termék és szolgáltatás jellemzőinek összessége találkozik a fogyasztó elvárásával???(Feingenbaum, 1986)
- A követelményekkel való megegyezés???(Crosby, 1979)
- TQM - filozófia: szolgáltatások jellemzőinek összessége, mellyel a kimondott vagy kimondatlan igényeket kielégíti ???
(Tenner, 1996)→ MEES

Minőség fogalma

- A minőség alapvető üzleti stratégia, amely alapján a termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azzal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak.

Minőség = a „vevők” igényeinek való megfelelés

Ki a „vevő” az egészségügyi szolgáltatásban?

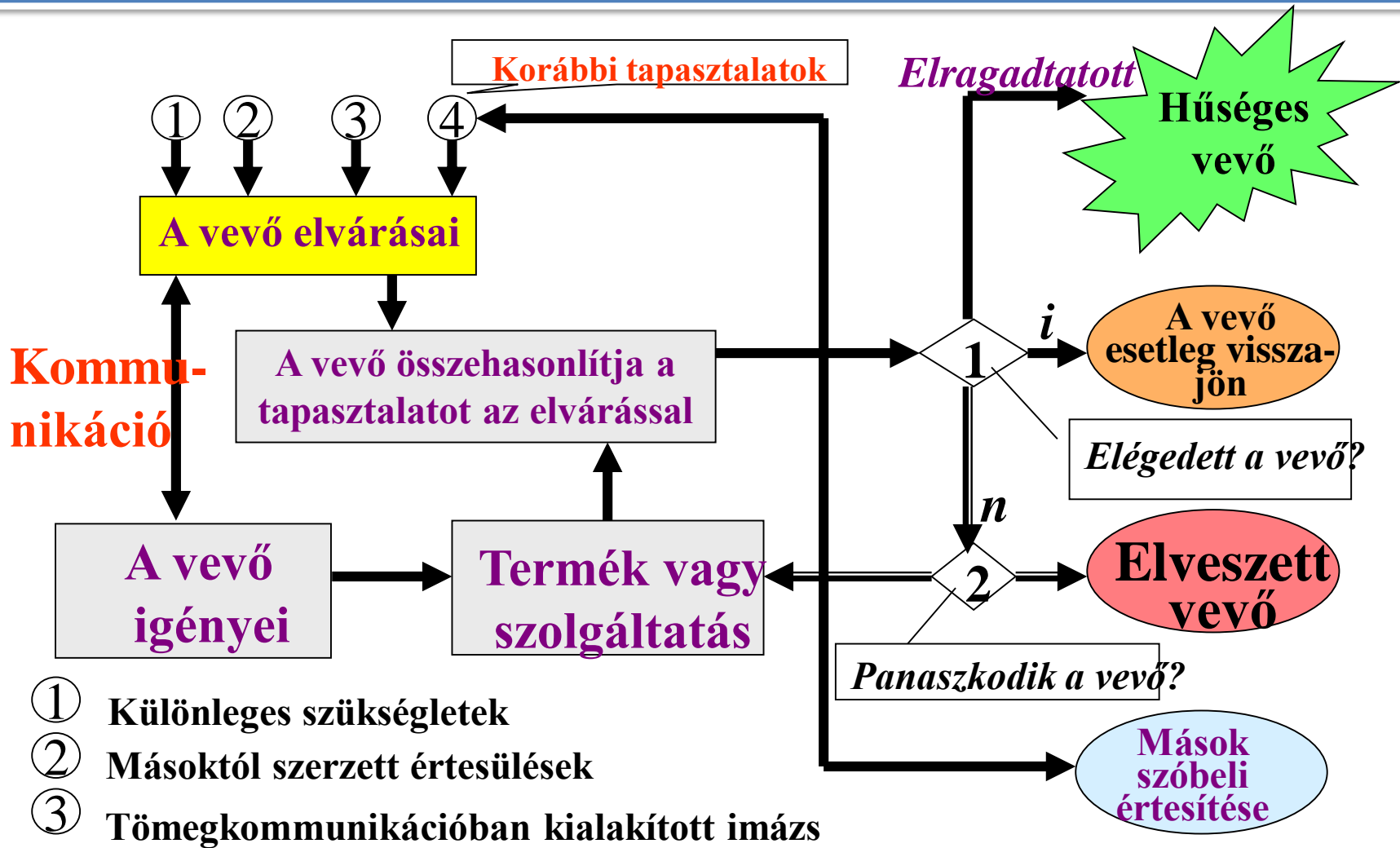
- Vevő = Beteg/páciens/kliens (a szolgáltatást igénybevevők)?
- „A vevő a szolgáltatás minőségének végső bírója”
- Vevő: a páciens családja, hozzátartozói, a beutaló szervezet, OEP(szolgáltatásvásárló)
- Beteg/páciens - az egészségügyi ellátás „tárgya”

Minőség definíciója (WHO, 1993)

- Kiváló minőségű az egészségügyi ellátás, amelynek jellemzői a tudományos ismeretek és a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével a jótékony hatás maximalizálása, és megfelel az egészségkockázat minimalizálása iránt támasztott elvárásoknak.



A vevő elégedettsége



Mérhető a „MINŐSÉG” az EGÉSZSÉGÜGYBEN?

- **Hatásosság** ideális körülmények között (efficacy)
- **Eredményesség** - hatásosság szokásos körülmények között (effectiveness)
- **Hatékonyság** (efficiency)
- **Tudományos-technikai minőség** (scientific technical quality)
- Az egészségügyi ellátás **megfelelősége** (appropriateness)
- **Méltányosság, esélyegyenlőség** (equity)
- **Hozzáférhetőség** (accessibility)

MM

- **Minőség ellenőrzés:** célja a termékek megfelelőségének a vizsgálata
- **Minőségbiztosítás:**
"Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából."
- **Minőségirányítási rendszer:**
"Irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából..."
- **Minőség- és működésfejlesztés:** stratégiai célok !!! megjelenítése

MM rendszerek → formalizált minőségbiztosítási rendszerek

- Előírások
- **GMP, GCP, GRP, GHP, GLP**
kutatás, gyógyszeripar, élelmiszeripar
- Katonai szabványok (NATO)
- **ISO 9000 sorozat** (1979) → 1992, 1994, 2000, 2008, 2015
- **ISO 14000; 27000; 28000; 50000** szabványsorozat
- **HACCP** (Hazard Analysis Critical Control Point)
- QS 9000: autógyártás
- **COMENIUS 2000**: közoktatásra kialakított minőségügyi rendszer
- **KES, JES, VES, HES** szakma-specifikus mm. rendszerek → **MEES 1.0; MEES 2.0**

Szabályozó rendszerek, előírások

oktatás

ESG standardok
MAB akkreditáció

kutatás

Good Clinical Practice
Good Laboratory Practice
Good Research Practice

betegellátás

MEES
MSZ EN 15224
BELLA
MSZ EN ISO 15189
HACCP

MSZ EN ISO 9001 (MIR)

MSZ ISO/IEC 27001 (IBIR)

MSZ EN ISO 14001 (KIR)

MSZ EN 28001 (MEBIR)

MSZ EN ISO 50001 (EIR)

MEES 2.0

Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok

Az EüTv. előírja, hogy az egészségügyi szolgáltatóknak minőségfejlesztési tevékenységet kell folytatnia, de hogy milyen **gyakorlat** mentén, azt nem.

Milyen folyamatokat kell működtetni?

Milyen indikátorokat kell képezni?

A betegellátás minőségét hogyan kell értékelni?

A hazai környezetben az intézmények minőségfejlesztésére egyik legjobban alkalmazható előírás rendszere a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok

első változat: MEES 1.0, 2007 január,

második változat: 2019 október

A követelményeket általánosan, értékrendet sugallva fogalmazza meg, melyek alapján az intézmények a saját előírásaikat meghatározhatják.

MEES 2.0

2019. október 16.- tól hatályos (2019. EüK 17. szám EMMI közlemény 1.) (csendben, sajtóhibásan)

ISO 9001-es szabvány változása kapcsán is hangsúlyos lett, de igaz az új MEES-ben is:

- A **felsővezetői elkötelezettség**, bevonás és felelősség hangsúlyosabb.
- A **kockázatok** felismerése és ezek értékelése a szabványon belül felértékelődik, megjelenik a kockázatmenedzsment eszközrendszere.
- **Folyamatszemplélet**

MEES 2.0

- *Az ISO 9001-es szabvány, és a GDPR elvárásaival összhangban megjelennek benne elvárások az ISO 27001-ből (IBIR szabvány) is, pl. EEF. 7. Informatikai rendszer biztonsága*
- *Merít a BELLA (BetegELLátók Akkreditációja a biztonságos betegellátásért) standardokból:*
 - *betegek műtéti ellátása, műtéti csekklista használata, beteg biztonság, betegek oktatása, haldokló betegek ellátása, klinikai audit, nosokomiális fertőzések megelőzése, éles-hegyes eszközök használata, tűszúrásos balesetek, betegesés, gyógyszerelési hibák dokumentálása*
- *Új elemek is beépültek: pl. BJTA. 15. Kórházban kezelt gyermekek melletti tartózkodás*

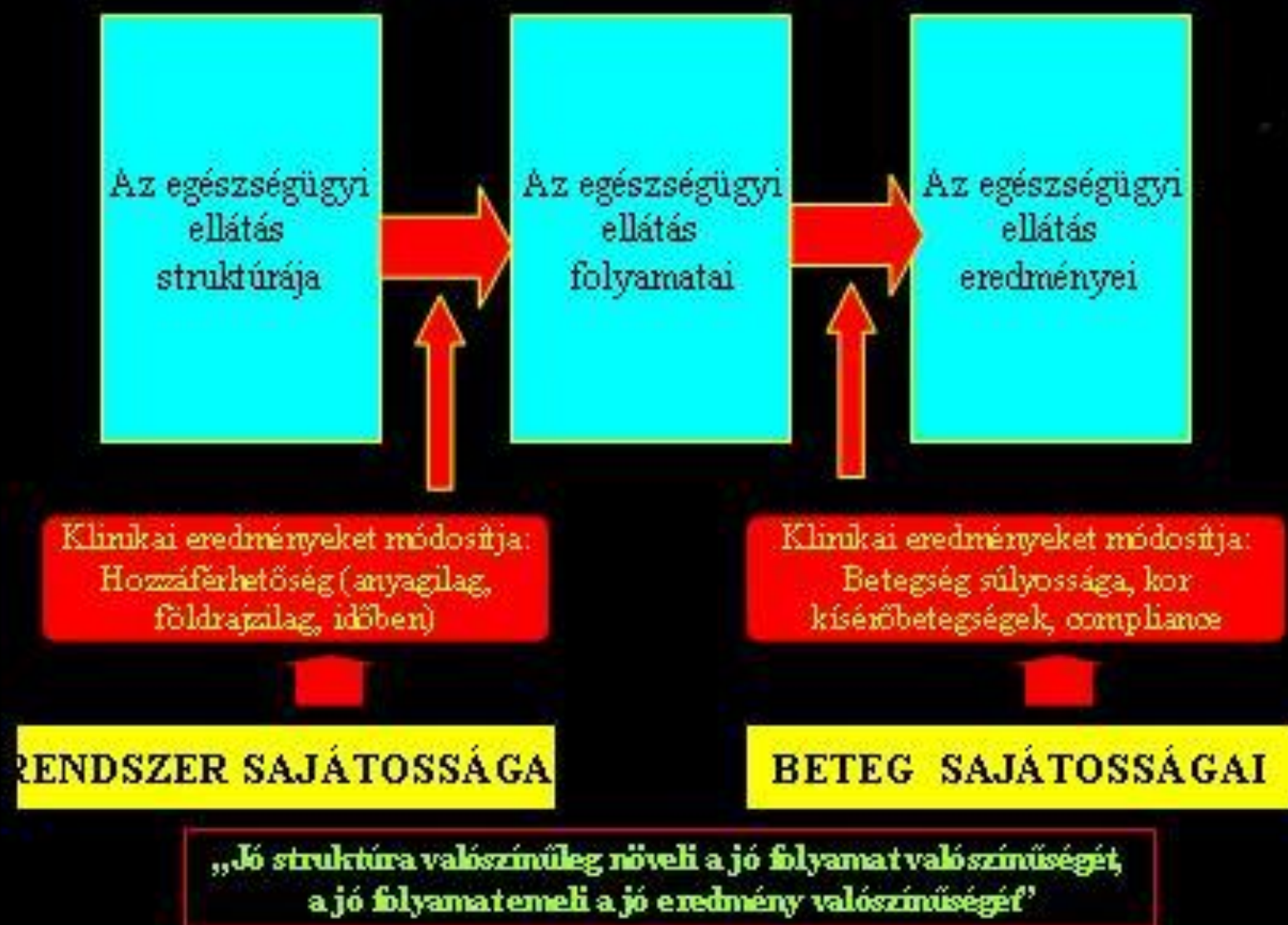
MEES 1.0

- F fekvőbeteg-ellátás
- H háziorvosi ellátás
- J járóbeteg-ellátás
- V védőnői ellátás
- ÁTE áthelyezés, továbbutalás, elbocsátás
- BEF páciens/beteg bejelentkezés, betegfelvétel
- BEV betegvizsgálat
- BEGY beteggyógykezelés, terápia
- BTA betegjogok, -tájékoztatás, adatkezelés
- DGN diagnosztika
- EFT egészségnevelési tevékenység
- ÉBB épületek, berendezések biztonsága
- GTE gondozás, áthelyezés, továbbutalás, elbocsátás, halálozás
- GYÁG gyermekágyas gondozása
- HEM humán erőforrás menedzsment
- **KDG 1-3 éves korú kisdéd gondozása**
- **KGYG 3-6 év közötti gyermek védőnői ellátása**
- MIN minőségmenedzsment, értékelés
- NŐV nővédelmi gondozás
- PREV prevenció, megelőzés, szűrés, gondozás
- SZŰR védőnői vizsgálatok, szűrővizsgálatok
- **ÚCSG újszülött csecsemő gondozása**
- **VAG várandós anya gondozása**
- VEJ védőnői ellátás jelzőrendszere
- VEZ vezetési folyamatok

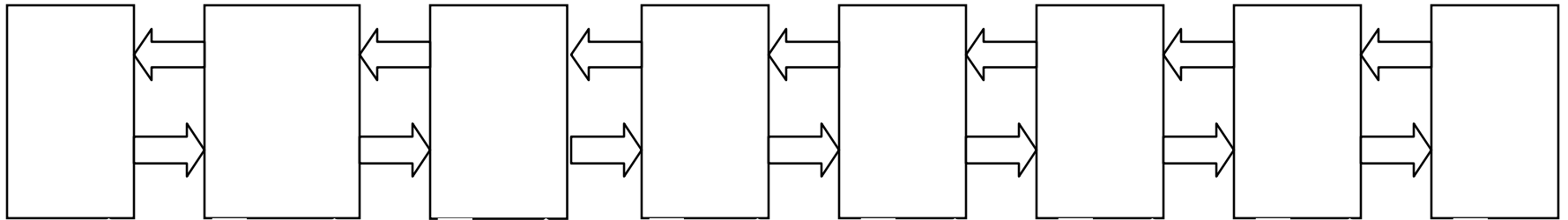
MEES 2.0

- F fekvőbeteg-ellátás
- H háziorvosi ellátás
- J járóbeteg-ellátás
- V védőnői ellátás
- ÁTE áthelyezés, továbbutalás, elbocsátás
- BEF páciens/beteg bejelentkezés, betegfelvétel
- **BEM betegek műtéti ellátása**
- BEV betegvizsgálat
- BEGY beteggyógykezelés, terápia
- **BÉTK betegétkeztetés**
- **BIZT beteg biztonság**
- **BO betegek oktatása**
- BJTA betegjogok, -tájékoztatás, adatkezelés
- DGN diagnosztika
- **EEF egyéb erőforrások**
- EFT egészségnevelési tevékenység
- ÉBB épületek, berendezések biztonsága
- GTE gondozás, áthelyezés, továbbutalás, elbocsátás, halálozás
- GYÁG gyermekágyas gondozása
- **H halálozás**
- HEM humán erőforrás menedzsment
- ISK iskoláskorú gyermekek gondozása
- **KLINA klinikai audit**
- MEN menedzsment, minőségügy
- **NME nozokomiális fertőzések megelőzése**
- **NOZF nozokomiális fertőzések**
- NŐV nővédelmi gondozás
- PREV prevenció, megelőzés, szűrés, gondozás
- SZŰR védőnői vizsgálatok, szűrővizsgálatok
- VEJ védőnői ellátás jelzőrendszere
- **VK védőnői kapcsolattartás**
- VEZ vezetési folyamatok

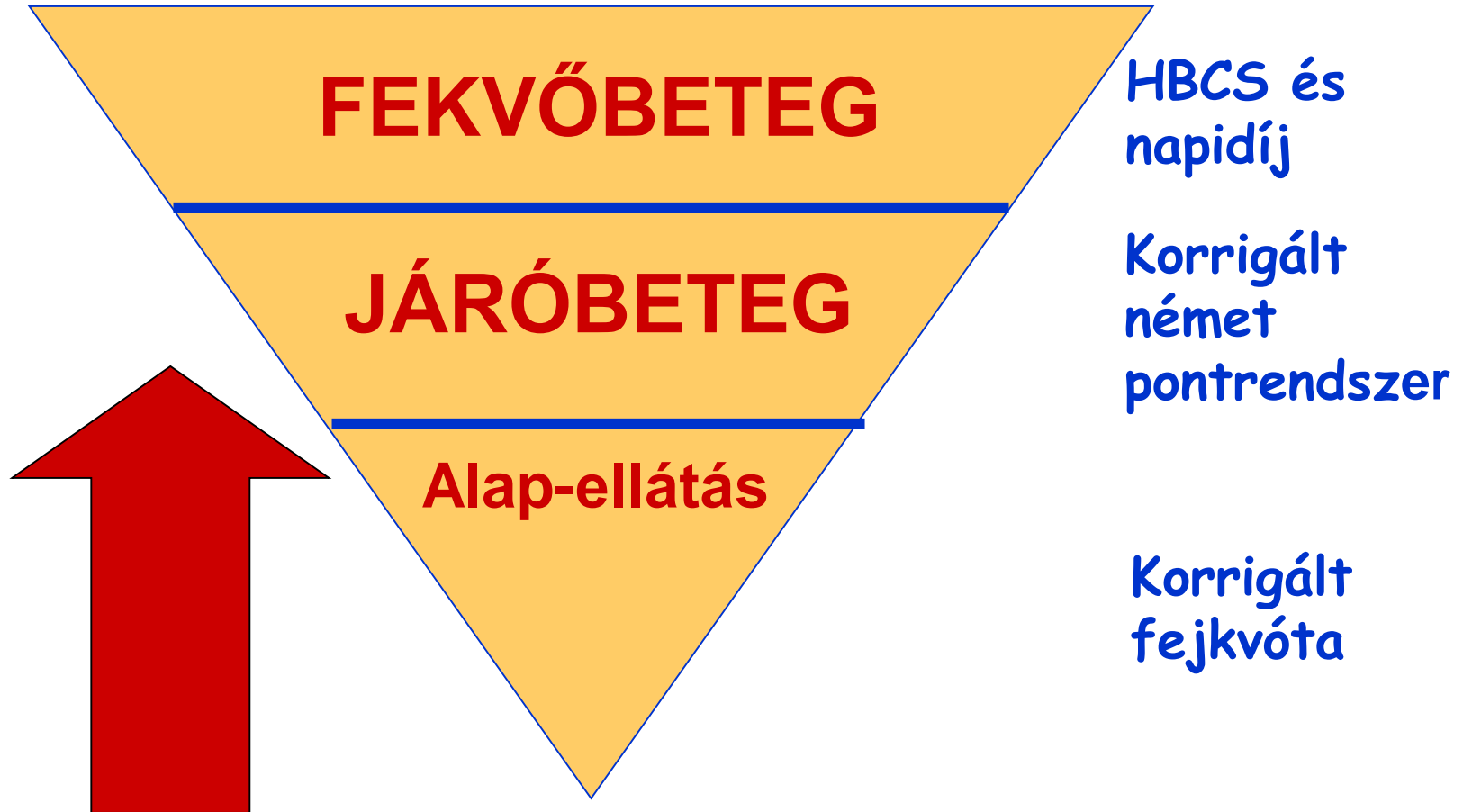
Az egészségügyi ellátás dimenziói (Donabedian 1966)



Mi a folyamat ?



Jelenlegi finanszírozási rendszer



Páciensek

Hogyan tudjuk mindezt mérni?



Minőség dimenziója szerint (Donabedian): struktúra, folyamat, eredmény indikátorok

struktúra indikátorok:

az egészségügyi rendszer, szervezet tárgyi, emberi erőforrásainak állapotát, szervezeti felépítését infrastruktúráját méri

folyamat indikátorok:

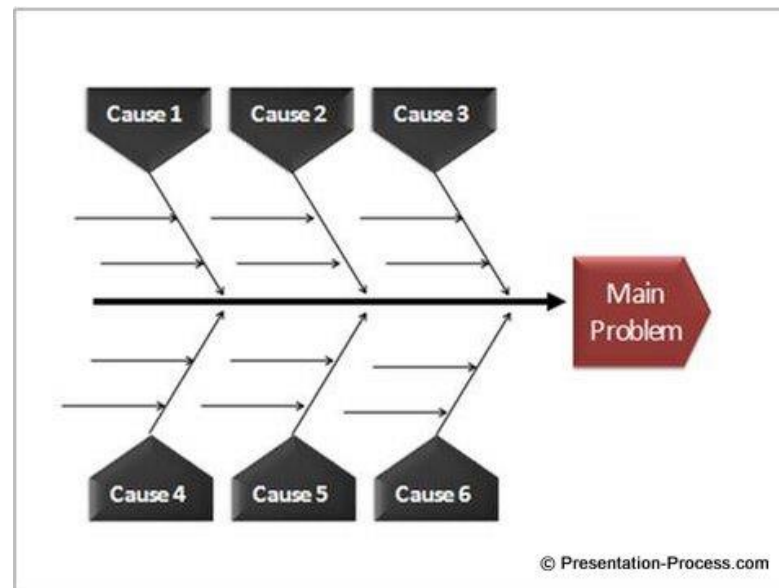
az egészségügyi ellátás szempontjából fontos események megtörténtét (vagy elmaradását) méri

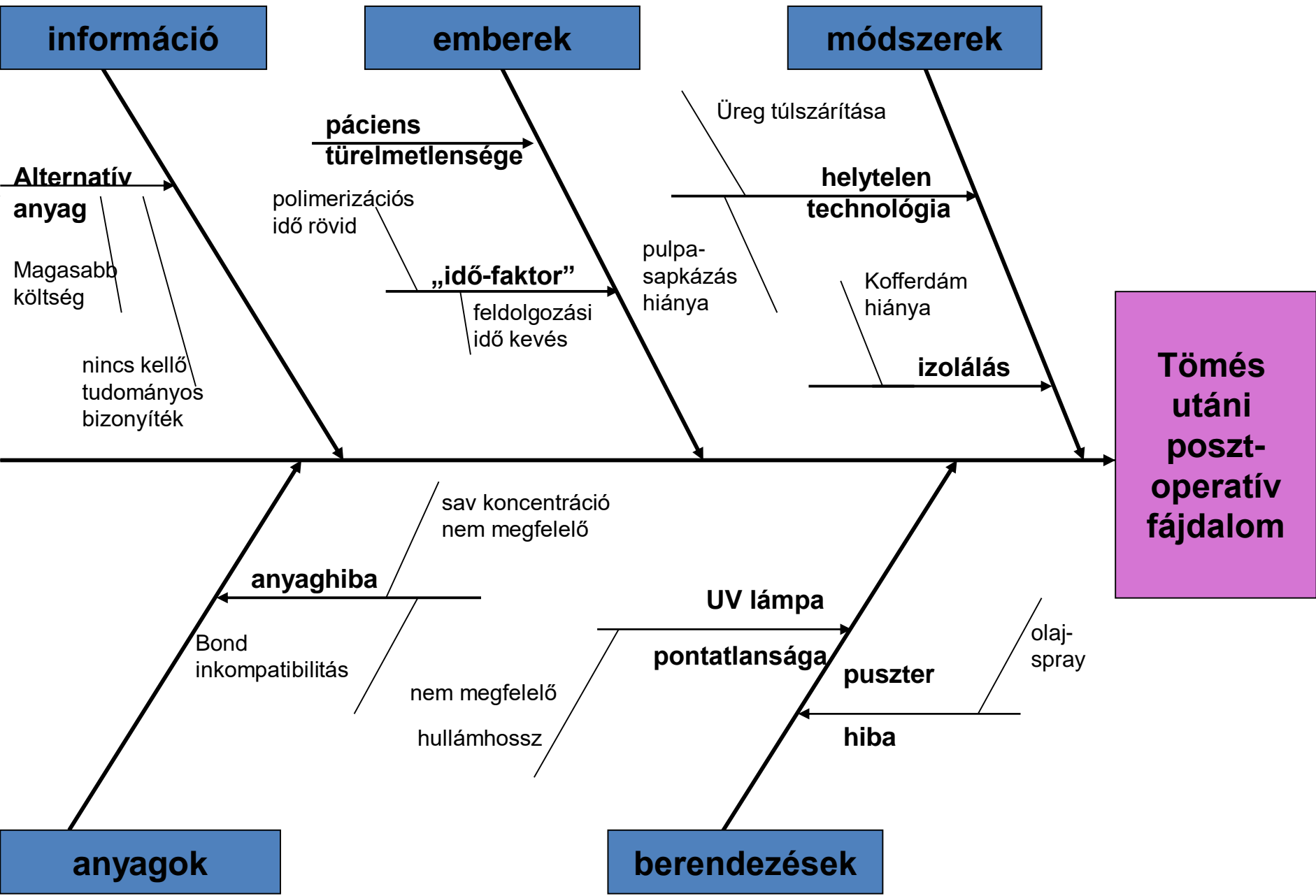
eredmény indikátorok:

a paciens jelenlegi vagy jövőbeni egészségi állapotában bekövetkező változásokat, azok eredményét, hatását méri

Folyamatok javítása

- **SWOT analízis**
- Brainstorming
- Folyamatjavítás 6 lépésben
- PDCA ciklus
- **Bechmarking**
- Folyamatábra
- **Ok-okozati elemzés:**
Ishikawa diagram
- Egyenszilárdsági térkép





A tanúsítás lehetséges céljai

- Minőségfejlesztés
- Költségcsökkentés
- Hatékonyság növelése
- A lakosság bizalmának erősítése,
betegelégedettség
- Egészségügyi ellátás menedzsmentjének erősítése
- Képzés
- Elismerés kivívása
- Adatbázis kiépítése a szolgáltatások minőségéről → PÁLYÁZATOK

Szolgáltatások minőségének 10 meghatározója

- 1. Megbízhatóság:** megfelelő szolgáltatás, ígéretes pontos betartása, pontosság
- 2. Alkalmazkodóképesség:** hajlandóság/készség a szolgáltatás nyújtására, időben történő érkezés és munkavégzés
- 3. Hozzáértés:** a szolgáltatás nyújtásához szükséges jártasságok és tudás birtoklása → folyamatos továbbképzés
- 4. Hozzáférhetőség:** megközelíthetőség és könnyű hozzáférhetőség; várakozási idő; szolgáltatás időtartama

Szolgáltatások minőségének 10 meghatározója

5. **Udvariasság:**

6. **Kommunikáció:** folyamatos informálás, azon a „nyelven”, amelyen megérti → tájékozott beleegyezés: maradó fog extrakciója, szájsebészeti műtétek, fogszabályozó kezelések prognózisa... stb. → megfelelően dokumentált esetek

Szolgáltatások minőségének 10 meghatározója

- 7. Hitelesség:** becsületesség, szavahihetőség → a „cég hírneve”
- 8. Biztonság:** minden veszélytől, kockázattól és kételytől való mentesség; fizikai-, pénzügyi biztonság ; diszkréció
- 9. Megértés:** szükségletek megértése, személyre szóló figyelmesség
- 10. Kézzelfogható tényezők:** a szolgáltatások fizikai megjelenése; személyzet tagjai; berendezések; a helyiségek megjelenése

Az egészségügyi szolgáltatások végzésének szakmai szabályai

→ Elméletileg: az orvostudomány aktuális helyzetének ismerete

→ Gyakorlatban:

- Az egyetemi tananyag
- A szakvizsga követelmények
- A szakmai kollégiumok által elfogadott és közzétett szakmai irányelvek, helyi protokollok

Életkorra, gyakorlatra való tekintet nélkül

Szektor-semlegesen!

Szakképzés, továbbképzés

- Szakképző helyek akkreditációja
- Továbbképzések akkreditációja

Szabályozó dokumentumok

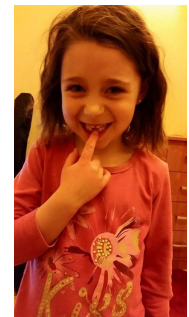
- **Szakmai irányelv**

<https://kollegium.aEEK.hu/Iranyelvek/Index>

- Módszertani levél
- Szakmai protokoll
- Helyi protokoll
- Eljárásrend → munkautasítások (betegtájékoztatók, beleegyező nyilatkozatok)

Szakmai irányelvek

- Szisztematikusan kifejlesztett ajánlóssorozat, amely meghatározott ellátási körülmények között az ellátandók jól körülhatárolt körére vonatkozik, ajánlásai jól azonosíthatók, tudományos bizonyítékokra épül és a betegek szempontjainak figyelembevételével az ellátók és ellátandók adott egészségügyi ellátással kapcsolatos megfelelő döntéseit segíti elő



Adminisztráció

Betegjogok:

Tájékozott beleegyezés! Írásban!

- Kezelési terv
- Extractio - gyermekek (orth. javaslat)
- Elvégzett szolgáltatások dokumentálása
- **„Védekező orvoslás” defensive medicine:** műhibaperek fenyegetése gerjeszti.

OSAP adatgyűjtés

Szervezeti kultúra

- A szervezeti kultúra különböző jellemzők összessége, a szervezet tagjainak gondolkodás - és viselkedésmódját meghatározó olyan normák, értékek, szabályok, hiedelmek és szimbólumok rendszere, külső ingerekre adott válaszokkal reagál.
- befelé integrálja a szervezetet
- kifelé segíti a környezethez való adaptációban



Formális struktúra:

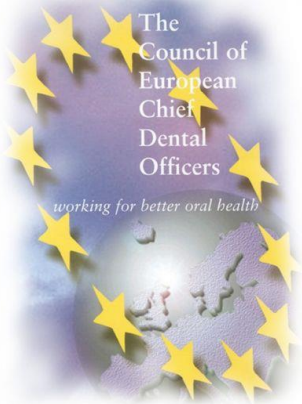
- Szabályok, munkaköri leírás
- Szervezeti struktúra
- Tervek, célok
- Stratégia és küldetés
- Jutalmazási elvek

Informális struktúra:

- Szervezeti kultúra
- Egyéni törekvések
- Baráti kapcsolatok
- Értékek, elvárások
- Vágyak, érzelmek
- Hiedelmek
- Sztereotípiák, előítéletek
- Rokonszenvek, ellenszenvek

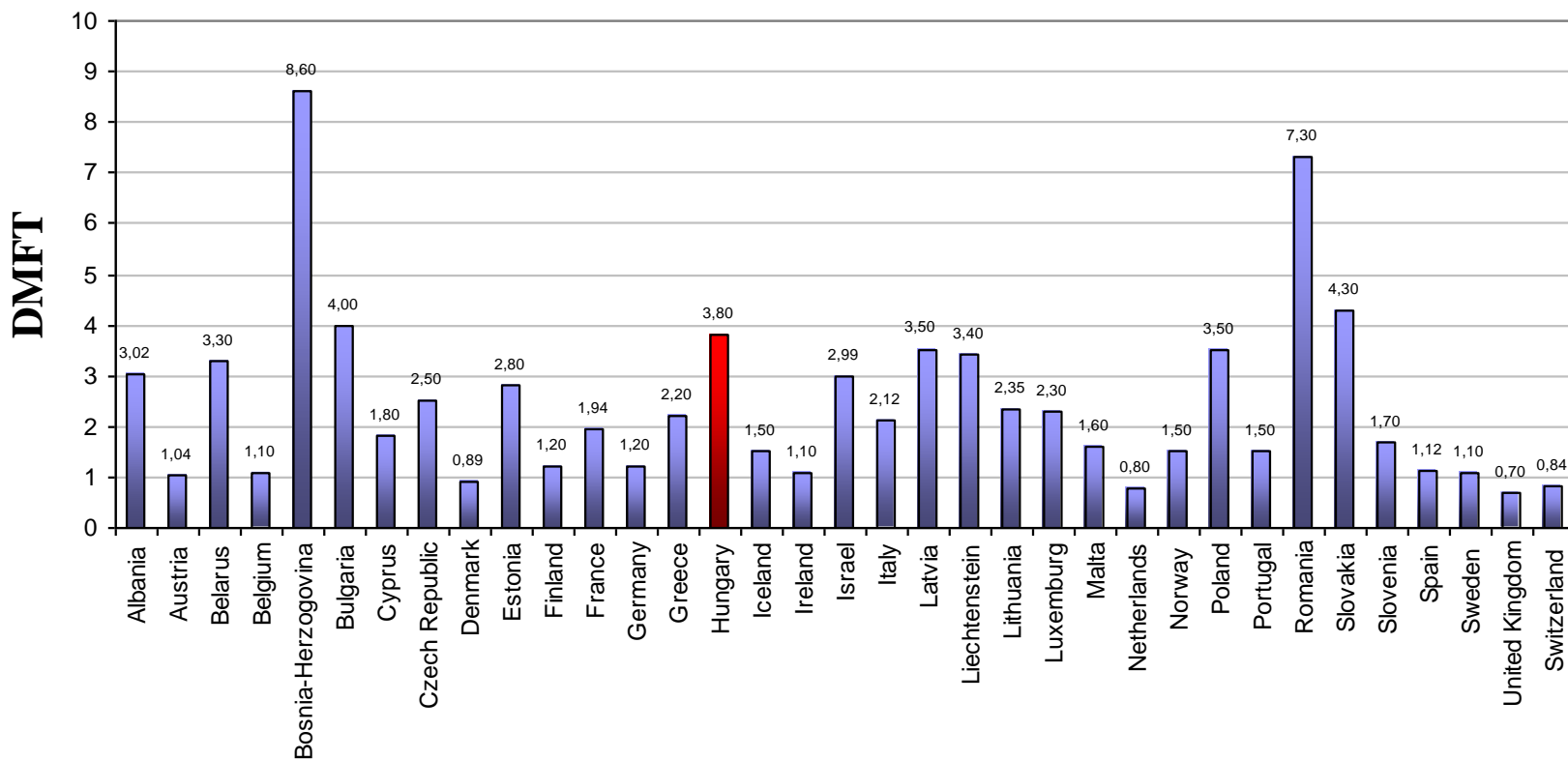
Orális egészség - Oral health Dental Public Health

„The Mouth - the Mirror of the Body”



Hol tartunk
most?

References for DMFT Data for 12 year olds as 2005



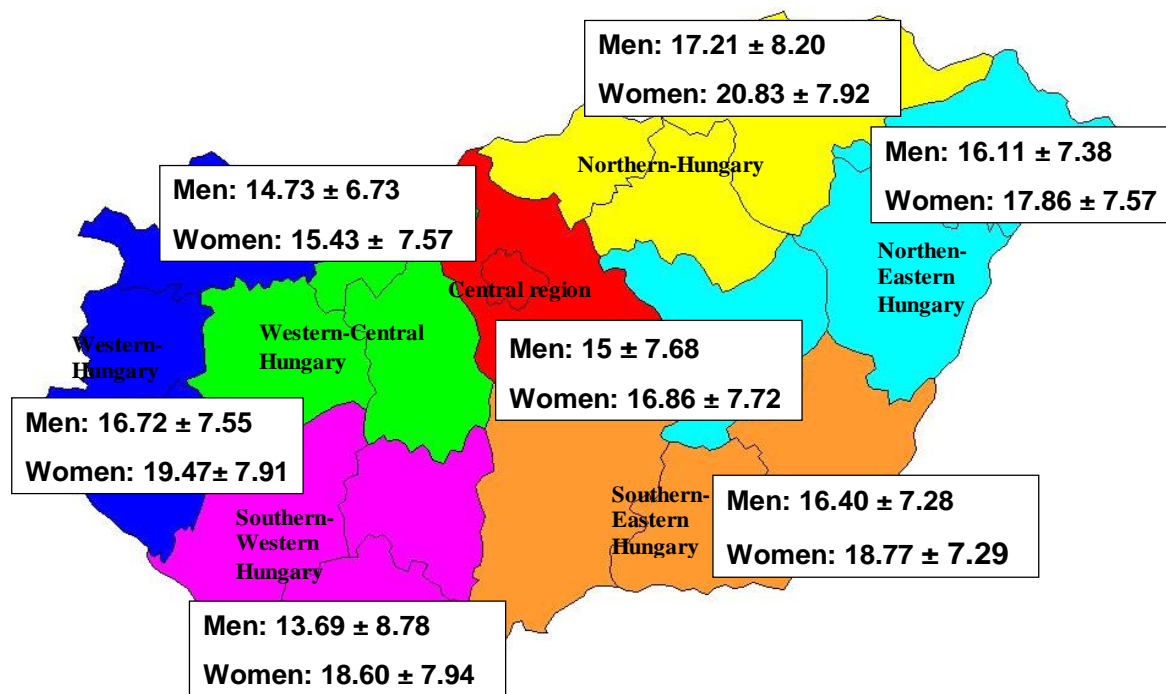
Hol tartunk
most?

Ország	DMF-T 12 évesek	DMF-T= 0 (ép fogúak aránya %)
Dánia	0,7	42
Finnország	1,2	42
Görögország	1,1	51
Egyesült Királyság	0,8	62
Hollandia	1,0	57
Németország	0,7	70
Svédország	1,0	58
Svájc	0,9	na
MAGYARORSZÁG	3,3	16
Csehország	2,5	29,5
Litvánia	2,4	16
Szlovákia	2,8	50

Forrás: OECD, 2009

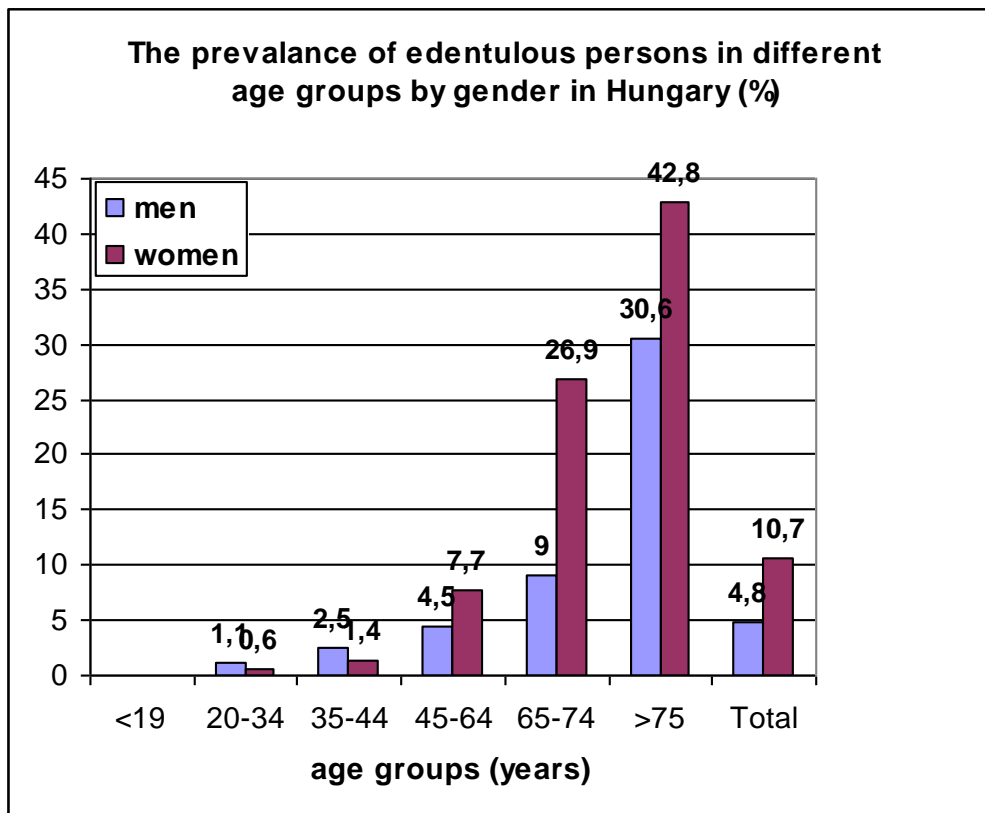
Hol tartunk
most?

Caries prevalence (DMFT) in the examined population in statistical regions by gender

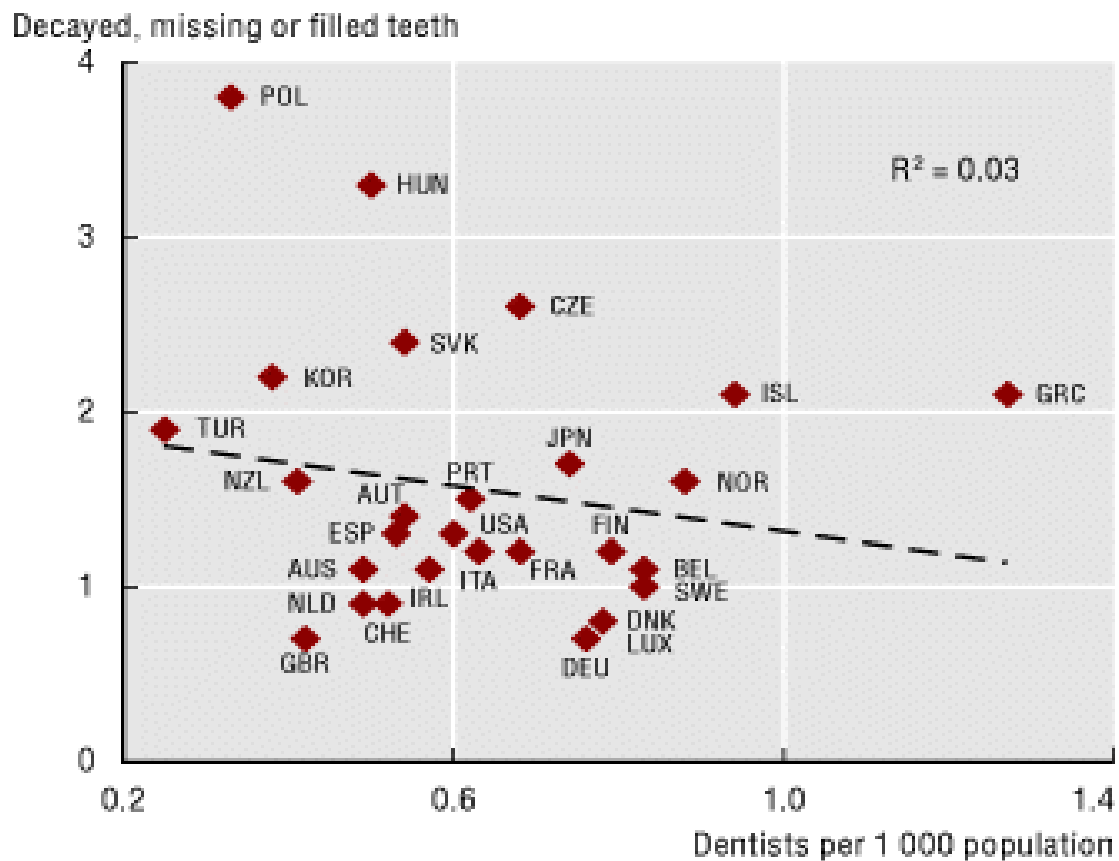


Hol tartunk
most?


Fogatlanság aránya



Hol tartunk most?



Forrás: OECD, 2009



Hova szeretnénk eljutni?

Orális egészség 2020 (WHO)

Életkor:

- 6 évesek :
- 12 évesek:
- 18 évesek:
- 35-44 évesek:
- 65-74 évesek:

Fő célkitűzés:

Legalább 90 % ép fogú legyen

DMF-T 1,5 alatt legyen

Egyetlen fog se hiányozzon caries miatt

DMF-T 10 alatt legyen

A teljes fogatlanság 10 % alatt legyen

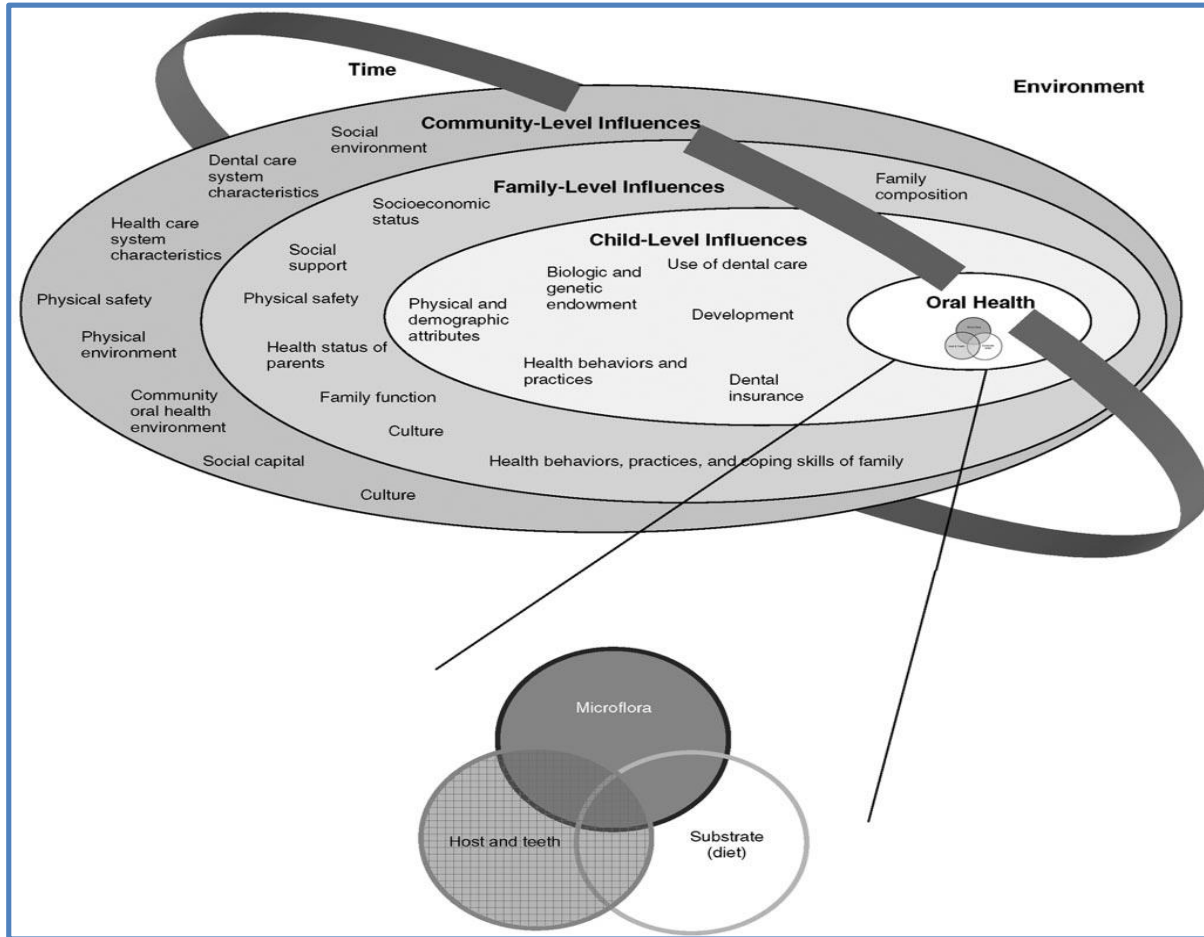
Paradigmaváltás

- Orális egészség - Általános egészség
- Valid adatok
- Indikátorok
- Preventív stratégia

Gyermekek, kamaszok és fiatalok

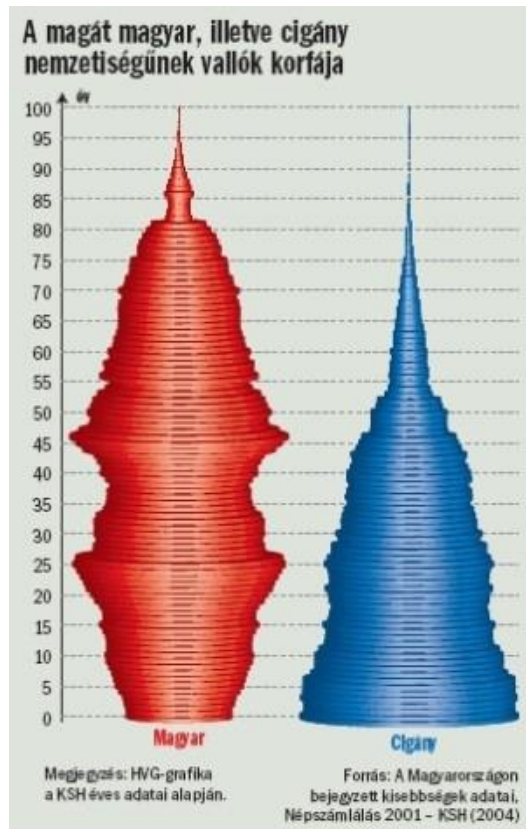


Az orális egészség gyermekkorban



Fisher-Owens et al.: Influence of Children's Oral Health,
Pediatrics 2007;120:510-520

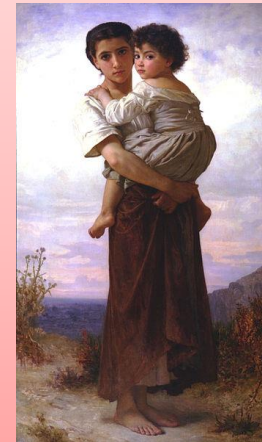
Etnikai kisebbség - roma kisebbség



Becsült létszám

Európában 7-8,5 millió fő

Magyarországon: 700-800 (?)ezer fő



Szocio - gazdasági háttér és a dmf-t (4-5 éves)

Szociális háttér	gyermekek száma	dmf-t	SD	Min	Max
Etnikai kisebbség	74	7,33	3,84	2	16
Szegénységi küszöb	73	3,35	2,26	0	12
Alacsony bevétel	105	2,08	2,73	0	8
Magas bevétel	72	0,74	1,31	0	4

Forrás: Saját kutatás

Konklúzió

- **Továbbképzések:**

Célcsoport:

- fogszakorvosok, dentálhigiénikusok,
- asszisztensek, klinikai fogászati higiénikusok
- védőnők, szülész-nőgyógyász szakorvosok,
házi orvosok, gyermekgyógyászok

- **Programok adaptálása/létrehozása:**

- Oktatási intézmények;
- Várandósok gondozása;
- Rendezvények;
- Idős-otthonok;

Konklúzió

EGÉSZSÉGNEVELÉS

→ szájhigiénés foglalkozások

→ egészséges táplálkozás: pl. Iskolai büfék

- **Interdiszciplináris együttműködés**

DÖNTÉSHOZÓK FELELŐSSÉGE

- **FORRÁSBEVONÁS**

MÁESZ

- WOHD 2020.
március 20

Egészséges száj Világnapja

- Sztomato-onkológiai
szűrés
- Gyermekek
szűrővizsgálata

Magyarország átfogó egészségvédelmi szűrőprogramja
2010 – 2020 – 2030

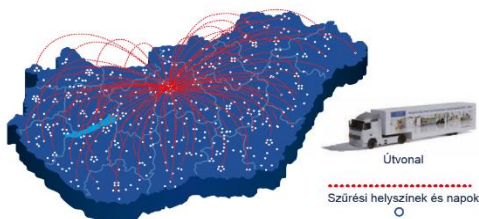
NÉPEGÉSZSÉGÜGYI PREVENCIÓ MAGYARORSZÁGON

— FÓKUSZBAN A MEGELŐZÉS —

**GYERMEKEK - FIATALOK
CSALÁDOK ÉVE**

74 SZAKMAI SZERVEZET ÖSSZEFOGÁSA

2020-2022



Kisededkor



Óvodai foglalkozás



Foglalkozás az iskolában



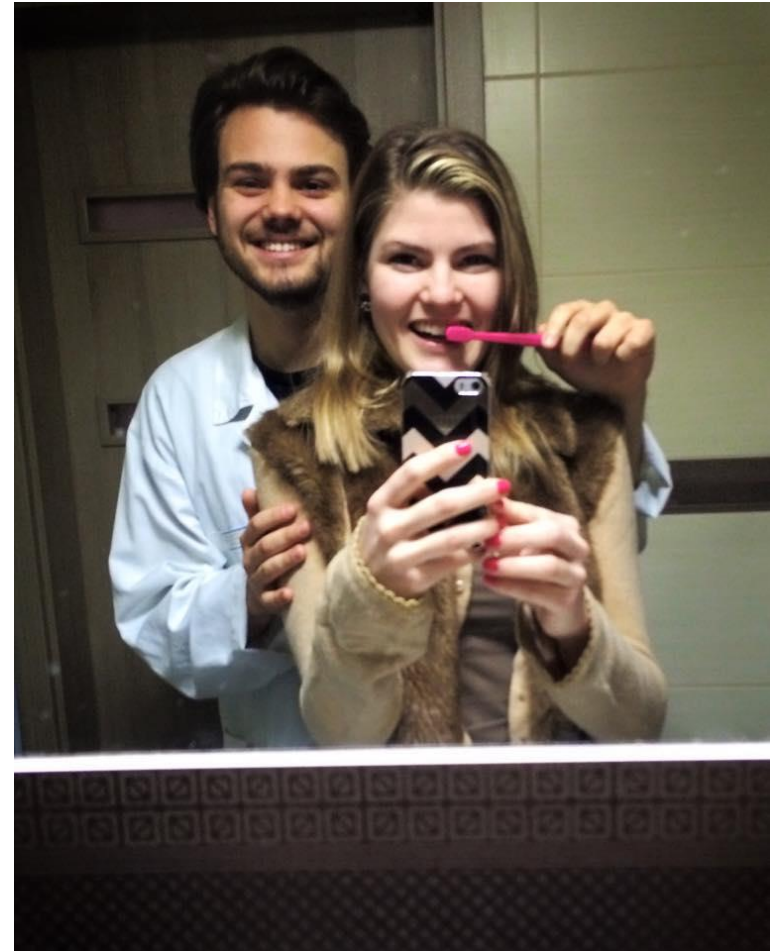
Gyermekek, kamaszok és fiatalok



Szépkorúak



„Brush-challenge“



Köszönöm a
megtisztelő
figyelmet.....

pinkeildiko@gmail.com

+36 70 439 9843

