

Minőségtanúsítás Európában

Dr. Belicza Éva
szaktanácsadó
Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ

A minőségfejlesztés, minőségbiztosítás iránti igény növekedése az egészségügyben általános jelenség. A szakemberek vitája arról folyik, melyik az a minőségügyi rendszer, amely az egészségügyi intézmények számára leginkább alkalmas, azaz hatékony eszközökkel képes fejleszteni és biztosítani az ellátottak és ellátók biztonságát, az ellátás hatékonyságát és eredményességét, illetve valamennyi érdekelt fél elégedettségét.

A minőségügyi rendszer a szervezet működését és nem a szakmai tevékenységet szabályozza. Külső felülvizsgálat során történő megfelelés esetén kerül sor a tanúsítási igazolás kiadására, amely meghatározott ideig érvényes. A tanúsítás így a vonatkozó szabványok megfelelő alkalmazását ismeri el, nem a szakmai munka színvonalát. Ennek az a logikája, hogy munkafolyamatok szabályozásán keresztül valószínűsíthető a kedvező minőségű eredmény.

Az európai országok különböző módszereket alkalmaznak saját egészségügyi intézményeikben a minőség fejlesztésére. Jól ismert, de ritkábban alkalmazott minőségügyi rendszer az ISO szabványcsalád, amelyet alapvetően termék előállító szervezetek számára fejlesztettek ki, majd később kezdte a szolgáltatási szféra is alkalmazni. Nemrégén elkészült az egészségügyi változata is, de ennek alkalmazására vonatkozóan még nincsenek tapasztalatok.

Általános gyakorlat, hogy az országok egészségügyi intézményeik számára saját standard-alapú szabályozást dolgoznak ki, és várják el azok alkalmazását. Ezek a standardok kiterjednek a szervezet menedzseri gyakorlatára és betegellátó tevékenységére is. A standardok elvárják, hogy az intézmények meghatározott területekre vonatkozóan határozzák meg saját koncepciójukat és a kapcsolódó eljárásokat, ezzel az intézményi működés átláthatóbbá és kiszámíthatóbbá válik.

Az egyik legújabb és gyorsan terjedő minőségfejlesztési gyakorlat a minőségdíjak alapjául szolgáló, önértékelésen alapuló European Foundation for Quality Management (EFQM) modell, amely azonban logikája és az európai gyakorlat szerint sem tekinthető tanúsítható rendszernek.