

ÉRKEZETT

2022. SZEPTEMBER 29.

20220929/3/TG

SGS

IRÁNYÍTÁSI RENDSZER TANÚSÍTÁSA ÖSSZEFOGLALÓ AUDITJELENTÉS

Szervezet:	T&G Health Kft.				
Cím:	1015 Budapest Ostrom utca 16.				
Szabvány(ok):	ISO 9001:2015		Akkreditáló testület(ek): UKAS		
Szervezet képviselője:	Dr. Babai László, ügyvezető				
Auditált telephely(ek):	1		Audit dátuma:	2022. szeptember 13-14.	
EAC kód:	38A	NACE kód:	85.11/2	Szakterület kód:	38.1
Munkatársak tényleges létszáma:	30		Műszakok száma:	1	
Vezető auditor:	Tar Judit		Csoport tagok:	NA	
További résztvevők és szerepük: NA					
Ez a jelentés bizalmas információkat tartalmaz és elosztása az auditorokra, a résztvevőkre az ügyfél képviselőjére és az SGS irodára korlátozódik, az Akkreditáló Hatóságok, a Tanúsítási Szabványtulajdonosok vagy más Szabályozó Hatóság mintavételelesen megtekinthetik az Adatvédelmi Politikánkkal összhangban. Az Adatvédelmi Politikánk elérhető <u>ITT</u> .					

1. Az audit célja

Az audit céljai az alábbiak voltak:

Megállapítani az irányítási rendszer egészének vagy részeinek megfelelőségét az audit kritériumok alapján és megállapítani az irányítási rendszer

- képességét arra vonatkozóan, hogy a megfelelő jogi, szabályozói és szerződéses követelmények teljesüljenek,
- eredményességét arra vonatkozóan, hogy az Ügyfél reálisan elérhet adott célkitűzéseket
- képességét arra vonatkozóan, hogy képes azonosítani lehetséges fejlesztési területeket.

2. Az audit területe

ISO 9001:2015

Magán egészségügyi szolgáltatóként járóbeteg szakellátás és a kapcsolódó kiszolgáló folyamatok: Budai Allergiaközpont, Tüdőközpont, Immunközpont, Dermatica Bőrgyógyászat, Budai Endokrinközpont, Fül-orr-gégéközpont, Ultrahangközpont, Nőgyógyászati központ, jóAlvásközpont, Neurológiai Központ.

Private out-patient health services and connecting support processes: Buda Allergy Centre, Pulmonology Centre, Immuncenter, Dermatica Dermatology Centre, Buda Endokrin Centre, Otolaryngology Centre, Ultrasound Centre, Gynecology center, goodSleep Centre, Neurological Centre.

Az audit során változott a tanúsítási terület?

☐ Igen ☒ Nem

Ez egy több telephelyes audit, az összes érintett telephely listája elkészült (mellékelve) és azt az ügyfél elfogadta

☐ Igen ☒ Nem

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	1/8

Integrált audit esetén az integráltság aktuális szintje:

☒ N/A

☐ Alap

☐ Magas

3. Megállapítások és eredmény

Az auditorok folyamatközpontú auditot hajtottak végre a szabvány által megkövetelt lényeges tényezőkre, kockázatokra és célokra koncentrálnak. Az audit mintavételes volt, a mintavétel az audit idején rendelkezésre álló információk alapján történt. Az audit során interjúkat készítettek, megfigyelték a tevékenységeket, valamint dokumentumokat és feljegyzéseket vizsgáltak meg. Az audit az audittervnek megfelelően zajlott, amely ezen jelentés mellékletét képezi.

Az auditorok megállapítják, hogy a szervezet ☒ megfelelően ☐ nem megfelelően vezette be és működteti irányítási rendszerét a szabvány követelményeivel összhangban és bemutatta a rendszer képességét arra, hogy következetesen biztosítsa a termék vagy szolgáltatás megfelelését a megállapodott követelményeknek a szervezet politikájával és céljaival összhangban.

Azonosított nemmegfelelőségek száma: 0 Lényeges 0 Enyhe

Az audit eredménye és a rendszer bemutatott állapota és érettsége alapján az auditor csoport javasolja az irányítási rendszer tanúsítványának:

☐ Kiadását / ☒ Meghosszabbítását / ☐ Visszatartását / ☐ Felfüggesztését, amíg megfelelő helyesbítő intézkedést nem hoznak

4. Korábbi auditok eredménye

Átvizsgáltuk a rendszer legutóbbi auditjának eredményeit, különös tekintettel az esetleges nemmegfelelőségek helyesbítése szempontjából. Megállapítottuk, hogy:

- ☐ A korábbi auditon feltárt nemmegfelelőségeket (ha volt ilyen) kijavították, és a helyesbítő intézkedés eredményesnek bizonyult. (A jelentés 6. fejezete tartalmazza a részleteket.)
- ☐ Az irányítási rendszer nem kezelte kielégítő módon a korábbi audit során feltárt nemmegfelelősége(ke)t, és azt újrafogalmaztuk ezen jelentés „Nemmegfelelőségek” fejezetében.

5. Megállapítások

Az auditorok folyamatközpontú auditot hajtottak végre a lényeges tényezőkre, kockázatokra és célokra koncentrálnak. Az audit során interjúkat készítettek, megfigyelték a tevékenységeket, valamint dokumentumokat és feljegyzéseket vizsgáltak meg.

Az irányítási rendszer dokumentációja megfelel a szabvány követelményeinek és ☒ Igen ☐ Nem megfelelő alapot biztosít a rendszer bevezetéséhez és működtetéséhez.

A szervezet bemutatta, hogy eredményesen bevezette és fenntartja / fejleszti irányítási rendszerét valamint képes elérni célkitűzéseit, valamint az irányítási rendszer tervezett eredményeit. ☒ Igen ☐ Nem

A szervezet bemutatta, hogy célokat fogalmazott meg működésével kapcsolatban, ☒ Igen ☐ Nem ezeket nyomon követi és figyelemmel kíséri megvalósulásukat.

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	2/8

A belső auditálási programot teljes körűen megvalósították, és bemutatták, hogy az irányítási rendszer fenntartásának és fejlesztésének eredményes eszköze. ☒ Igen ☐ Nem

A vezetőségi átvizsgálás folyamata képes biztosítani az irányítási rendszer folyamatos alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét. ☒ Igen ☐ Nem

Az audit során megállapítható volt, hogy az irányítási rendszer összességében megfelel a szabványnak. ☒ Igen ☐ Nem

A tanúsítottságra való hivatkozás pontos és megfelel az SGS előírásainak valamint a szervezet eredményesen szabályozta a tanúsítványok és jelképek felhasználását. ☐ N/A ☒ Igen ☐ Nem

6. Az audit fő nyomvonala

Az auditált folyamatok, tevékenységek és funkciók az audit planning matrix-ban és az audittervben található. Az audit végrehajtása során az auditorok különféle nyomvonalakon haladtak, beleértve az alábbiakat:

- Az előző audit eredményeivel kapcsolatosan:
 - a külső audit észrevételei, fejlesztési javaslatai is beépülnek a Társaság minőségprogramjába – kockázatértékelés, minőségcélok, helyesbítő és megelőző intézkedések. *Megjegyzés:* belső audit szempontjainál valamennyi szakterületen beépíthető a külső audit megállapításai, abban az esetben is, ha nincs azonosítva eltérés.
- Ezen audittal kapcsolatosan, beleértve bármilyen lényeges változást (munkatársak, az ügyfél tevékenységei, irányítási rendszer, az integráltság foka):
 - Alkalmazási terület, létszám, szervezet és működés változásai:
 - létszám nem változott,
 - telephely: nem változott
 - audit területe: nem változott
 - kizárások és indoklása: az ISO 9001:2015 szabvány 8.3-as pontja nem alkalmazandó, kutatás-fejlesztési tevékenységet a szervezet nem végez
 - Audit módszere és bizonyítékok elfogadhatósága: Teljesen helyszíni audit, az audit a programban megjelölt minden területen, zökkenőmentesen, az ügyfél nyitottságával és együttműködésével zajlott.
- Jelen audit:

Vezetői interjú – változások, eredmények, célok

A covid járvány tavaly tavasszal nagy betegforgalmi visszaesést generált, májusban visszatért magunkra. A második félév rendkívül eredményes lett. Kríziskommunikáció, reziliencia - megtanulták, hogyan kell válságot menedzselni. Ez évtől orvosszakmai vezető támogatja az ügyvezetést, célja a szakmaiság még intenzívebb növelése, szakmai napok, továbbképző konferenciák szervezése, orvosi teljesítményértékelés még egzaktabbá tétele, szerepet vállal a toborzásban és az új kollegák felkészítésében, belső tanácsadó testület elindítása. Orvosok mérése jelenleg: vizit lemondás, előjegyzés telítettsége és várólista, Új módszerek bevezetése az ellátásban: távkonzultáció, okoseszközök használata, elindították a posztcovid vizsgálatokat, az egészségszakmai tervek jellemzően gyorsan megvalósulnak. Infrastruktúra: jelenleg zajlik az Ostrom u. épület felújítása, szakaszosan. Az előző MIR megbízott gyesen

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	3/8

van, új MIR vezető kinevezése van folyamatban, az átmeneti időszakban a HR vezető vette át az auditra történő előkészületeket.

Asszisztensek felvétele megoldódott, 8 vezető asszisztens - allergia központ, Endokrin , fájdalom Kp, UH, nőgyógyász cukorbeteg, nonmedukális szakemberek rendelkezésre állása folyamatos, ez a Társaság egyik fő megkülönböztető értéke a magánegészségügyi piacon - Gyógytornászok és dietetikusok, 3 főállású orvos, ~84 orvos (kb 60 KATA-s vállalkozó, akiknek segített a Társaság megoldani az általányadózásra átállást szakmai tanácsokkal, könyvelővel). Ellátási cél a hosszú távú gondozás, betegutak racionalizálása, rövidítése: Google analitikai szerint elsősorban innen keresnek, versenytársak elemzése kapcsán a marketingvezető elmondja, hogy ezek - pl. Triton, dr24 - sokat költenek internetes promócióra, itt ez nem cél, hatékonyabbnak ítélik meg a szakmai zárt csoportok, Instaglam, TikTok szerepét - IR betegoktatás. Minőség mérés: Elégedettség kérdőív minden megjelenés után 30% van terv a kitöltési arány javítás. PrimaMedica applikáció használata, elektronikus.beteg követés Healzz rendszerben, amit már közel 100 másik szolgáltató használ.

Célok: gyermekgyógyászati profilok erősítése és bővítése, mint például gyermekneurologia, ortopédia, meddőség, klímax-menopausa, ezeket a Synapszis kutatás is megerősíti, továbbá terhességi cukor, tüdőgyógyászati területen vizsgálatok és kezelés tekintetében innovációk alkalmazása, légzésfunkciós vizsgálat már el is indult - külön, belső átirányítás, továbbküldési felmérő lap és tájékoztató füzet most van kialakítva, belső várakozási idő újradefiniálása és mérése most folyik.

Vezetőségi átvizsgálások: 2021.09.28., 2022.02.24., tervezve van 2022/4. negyedévre a külső audit után, hogy a tapasztalatait be tudják építeni.

Minőségpolitika – kiadva 2016.11.08., átvizsgálva 2022.02.24.: „Ahol jó gyógyulni, ahol jó gyógyítani”. A Prima Medica Minőségrendszer szerinti működés elvárt minden vezető szerepet betöltő, valamit partner és munkatárs részéről. Felépítése: Ügyfél elégedettség mérése: számunkra fontosak pácienseink véleménye. Éppen ezért az általuk kapott visszajelzéseket is figyelembe véve folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat, melyek a maximális elégedettség eléréséhez szükségesek. Az egészségügyi ellátási folyamata: orvosaink és munkatársaink egységesen törekednek a pácienseinknek egyaránt megfelelő, teljeskörű ellátás biztosítására. Munkatársaink és a Központok elérhetősége: számunkra pácienseink az elsők. Platformok széleskörű skáláján megtalálhatók vagyunk és ennek köszönhetően munkatársaink azon dolgoznak, hogy Ön minden leendő alkalommal a leggyorsabb és legpontosabb tájékoztatást kapja, bármilyen kérdése is legyen. Dokumentációk és annak megkönnyítése: preferáljuk a modern technológiát, éppen ezért nem csak a papír alapú, részletes dokumentációt alkalmazzuk, hanem a gyors, könnyen átlátható és a páciensek számára egyaránt könnyen elérhető online dokumentációt is. Adatvédelem: pácienseink betegjogait 100%-ban tiszteletben tartjuk, adataikat harmadik fél számára semmilyen körülmények között nem szolgáltatjuk ki. Felkészültség: a 21. századi újításoknak és szabályozásoknak megfelelően, naprakészen tartjuk EgészségHálózatunkat, mely az Ön maximális elégedettségének elérésében játszik jelentős szerepet. Számunkra fontos, hogy a legfrissebb és legújabb technológiákat alkalmazzuk és ezzel pácienseink számára maximális elégedettséget biztosíthassunk - *Munkatársaink, klienseknek folyamatosan kommunikálják a Honlapon, belső szakmai napokon, képzések során, megtekintve 2022.02.24.*

Felelősség, hatáskör: Szervezeti ábra - Rendelők-Központok-Operatív üzletfejlesztés-Front + Back Office-Pima Medica brand kapcsolódások, Orvosszakmai irányítás-belső tanácsadó testület. Munkaköri leírások, munkaszerződések – Sz.A., H.B., T.F., Dr.B.Cs., Dr. H.E. munkaköri leírásában definiálva a felelősségi körök és feladatok.

Irányítási rendszer | Külső környezet | Érdekelt felek: Szakmai megfelelés, általános szolgáltatási alapelvek - Szolgáltatási szerződés 2021.01.27. – Drive. **Külső környezet:** Jogi működési környezet változásainak – passzív követése, 2 jogász támogatásával + Hatósági (az ANTOSZ-szelet partneri kapcsolatot sikerült kialakítani). Műszaki környezet / minimumfeltételek, információbiztonság, környezetbiztonság. Versenypiaci környezet – Állami eü ellátás csökkenő színvonal, párhuzamosan technológiai robbanás, internetes jelenlét. Magánrendelők – üzletági kitekintés, elfoglalt pozíció ebben a szegmensben. Magán

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	4/8

egészségügyi piac – pl. egyre több nagy tőkével rendelkező tőkeerős magánbefektető, ugyanakkor nagy kihívás a szakember hiány | **Érdekelt felek:** páciens elvárásai-kommunikáció, várakozási idő, előjegyzési idő, orvos elvárásai-minden legyen előkészítve, minden működjön, minden háttérfeladat el legyen végezve, munkavállaló elvárásai-kulturált környezet, szaktudást használhatja, pl. Kismama Klub, **Kórházi háttér:** Budai Irgalmas Kórház (saját beavatkozásból származó szövődmény miatt)

Tervezés és kockázatszemlélet: Kockázatkezelés szabályzat – drive. Értékelés – excel 2021. Főbb kockázatok: Kockázatok: preventív szemlélet, beteg értesítése, páciens öngondoskodás még kellő az egészségmagatartás szintje, gondozáshoz kevés bőrgyógyász van. Asszisztensek száma, képzése. Orvosok kommunikációja – intervenció minőségcélokban, orvosi tanácsadó testület céljaiban.

Dokumentált információk: Covid következményében kibocsátott új szabályozó dokumentumok: PCR belső eljárásrend: COVID_kezelese_PrimaMedica_sajat.doc. Infekciókontroll alapelvek az alapellátásban, a járóbeteg-ellátásban és ezen ellátási formák keretében működtetett ügyeleti ellátásra vonatkozóan - Az NNK 2020. szept 21-i eljárásendjéből. COVID gyanú, kontakt – megbetegedés kezelése. COVID 19 járványügyi belső eljárásrend - Prima Medica EgészségCsoport - 2020. 10. 09. MIR dokumentáció kezelése – korábban egy személy volt felelős érte, jelenleg a szakterületi felelősök is kezelik, tervben van új MIR felelős kinevezése, addig a Drive-ra feltehetnek új verziókat, verzióváltás bár nyomkövethető, mégis elérhető archiv anyag is a munkatársak számára, keresés tárgyszó szerint pl. adatvédelmi szabályzatra, sikeres.

Erőforrások biztosítása: Erőforrástervezés és felülvizsgálata a stratégia és működésfejlesztési tervekben történik meg, a pénzügyi erőforrások biztosítása magas szintű érettséget mutat, hatékony pénzügyi, kontrolling- és maganéü.marketing rendszert működtetnek, folyamatosan követik a pénzügyi kockázatokat és indokolt esetben meghozzák a szükséges helyesbítő és/vagy megelőző intézkedéseket, szolgáltatások árlistáit rendszeresen felülvizsgálják, optimalizálják és közzéteszik – megtekintve stratégia, minőségcélokban gazdasági szemlélet minden folyamatnál, vezetői prezentáció 2022.09.13. részletes pénzügyi mutatókkal (bizalmas információk), havi fedezet, telephely, szakma, orvos adhoc riportok – elsősorban fejlesztésekhez kapcsolódóan. post-COVID-19 kivizsgálás csomag fedezetszámítás, szakmai anyagok beszerzése, bankkártyás fizetési lehetőség, e-számla bevezetése megoldott. IT rendelkezésre állás magas szintű, információbiztonsági kézikönyv szerint működik. Szoftverfejlesztési projekt – beteg adminisztrációs rendszer applikáció fejlesztése, páciensoldali élmény biztosítása – teszt időszakon vannak túl (technológia-felhasználói oldal is).

Páciensekkel kapcsolatos folyamatok: Ügyfélszolgálat - az előjegyzési naptár kezelése, emlékeztető mail, cél: a lemondások csökkentése. Páciens bejelentkezése, páciens ellátása, dokumentációkezelés, kontroll, laborvizsgálat elrendelése tájékoztatás, mintavétel menete, védőeszközök használata, minták azonosítása, tárolása – megtekintve a szakrendelések, orvosi központok nyomvonalon lévő betegek Healzz rendszerben és EESZT-ben (anonimizálás GDPR/Eü adatvédelmi szabályok szerint, a jelentés nem tartalmazhat pácienssel összeköthető adatot!)

Felkészülés vészhelyzetre: sürgősségi gyógyszerkészlet, elsősegély táskák minden orvosi központban megtalálható, vezető asszisztens vizsgálja felül – Ellenőrző lap, 2022 év. Tűz, munka, balesetvédelmi bejárások és képzések 2022.05.07.

Munkatársak | Képzés és tudatosság | Kommunikáció | Szervezeti ismeretek: Rendelők közötti kommunikációt a pandémia alapjaiban változtatta meg, jellemző lett az online kapcsolat. A személyes találkozásokat minimalizálták, az asszisztensek-orvosok nem mehetnek be csak a saját rendelőjükbe. Humán erőforrás: Rendkívül nehéz az asszisztensek pótlása. Az eljárásrendeket átvezették a szakmai protokollba. Évente két alkalommal éves oktatás – megtekintve elsősegély 2022.09.15-i terv, oktató Sz.

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	5/8

Adrienn, interjú az oktatóval a mentő tiszti tapasztalatokról. Cél: visszahozni a szakmai fórumokat, jelenléti megbeszéléseket, képzéseket, amik a szervezeti tudás/ismeretek fő értékei. a szakmai fórumokat akkreditáltatják, az OFTEX felületen jelentkezhetnek nem csak a szervezetben dolgozó szakemberek – megtekintve Prima Medica Évindító rendezvény jegyzőkönyv_2022. Élénk facebook aktivitás klinikai központoként. Egészségmagazin, egészséglevel, szórólapok. Marketingkommunikációs szabályzat. Korszerű kezelési módszerek az Allergiában c. továbbképző esemény 2022.02.05., Post covid, long covid 2022.05.07., Új orvos felvétele és beillesztése dr. G. Gyula 1940 neurológus és pszichiáter

Fejlesztés | Teljesítmény mérése és értékelése: panaszkezelési adatelemzések, tanulságok – ügyfélelégedettség esetén is nemmegfelelősi folyamatot indítanak, nemmegfelelősi dokumentum, cselekvési terv, közös esetfeldolgozások, pl. „a pult mögött nem megfellelő a hangnem” a beteg az első” az asszisztensek képzésének része a kommunikáció. Páciens panasz kezelés 2022/605 2022.08.25., 2022/522 2022.05.04.(dr. B. Cs. Endokrin központ), intervenció mindkét esetben pénzvisszafizetés, trendek heti 3-6 nemmegfelelősi adatlap, valós panasz 2 hetente 2-3, helyesbitő – megtekintve intézkedések belső képzés, kommunikációs tréning, pénzvisszafizetési tablazat (jó módszer, 2020 óta vezetik Drive-on). Elégedettség mérés – kérdőív megy ki a lezárt páciens lappal egyidejűleg, nagy arányú a visszajelzés, online eszköz használata. Azonnali visszacsatolás az érintettnek, éves összefoglaló, fejlesztési javaslatok. **Indikátorok, teljesítmény mutatók** – szabályzatokban meghatározva, az évvégi jutalom egyik alapja - elégedettség mutatói, rendelési idő kihasználtsága, panaszok száma/aránya, számla, reklamációk száma/aránya, forgalmi adatok / szakmánkénti bontásban, honlapforgalom / hó. Beszállítók értékelése 2021. év. **Belső auditok:** Auditerv 2022. Jegyzőkönyv előző évi auditok tapasztalata - 2021. szeptember 24., 2022. május 7 - az auditokról készült jegyzőkönyvek a feladatokat tartalmazzák, az idei belső audit még zajlik, több lépcsős folyamatként épült fel.

Működés: Magán egészségügyi szolgáltatóként járóbeteg szakellátás és a kapcsolódó kiszolgáló folyamatok, az ún. orvosi központokban, amelyek lényegében egy-egy szakmai profilt fognak át, profilonként recepció - helyszíni szemle

- Budai Allergiaközpont,
- Tüdőközpont,
- Immunközpont,
- Dermatica-Bőrgyógyászat,
- Budai Endokrinközpont,
- Fül-orr-gégeközpont ,
- Ultrahangközpont,
- Nőgyógyászati központ,
- jóAlvásközpont (felújítás alatt)
- Neurológiai Központ (felújítás alatt).

Vizsgált bizonyítékok: retrospektív betegnyomvonal panaszkezeléshez kapcsolódva ellátás menete, panasz kivizsgálása 2022/605 2022.08.25., 2022/522 2022.05.04. Napi ellátás folyamata: Allergia kp - MCT teszt – Metokloramid (cerucal) vizsgálathoz beleegyező nyilatkozat – nyilatkozat formátum archív mappából 2015.05.01., Dermatica - Anyajegy szűrés testszkennel nyom követése Dr. V. Ildikó, F. Éva asszisztens – Healzz fotó, ambuláns lap EESZT-ben is, visszatérő páciens ~90%. Légzésfunkciós vizsgálat – 2022.09.13-I betegek. Endokrin és UH vizsgálat – 2022.09.14-I betegek. Tüdőkép - Lelet sablon használata 2562542 betegellátás mentee. Fül-orr-gége kp - 268968; CS.T. Nőgyógyászati kp - 20220427. Eszközök felügyelete – Orvosi berendezés dosszié minden rendelőben, benne eszköznyilvántartó adatlapok, gépkönyvek, szervízlapon, vezető asszisztens kezeli - Prima Medica spirimeter 2020 beszerzés nyomkövetése. Kezelési protokollok – Drive. Betegtájékoztatók, beleegyező nyilatkozatok, szolgáltatási szerződés indító - adatlapok recepciókon.

Higiénés tevékenység, surveillance. Az infekciókontroll (IC) program azokra a fertőzési területekre koncentrált, amelyek epidemiológiai szempontból fontosak a magánegészségügyi szolgáltató számára. A

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	6/8

programot az Infekciókontroll kézikönyv tartalmazza. Alvállalkozó kórházhygiénus meghatározott napokon a helyszínen is rendelkezésre áll. Az IC program figyelembe veszi a szolgáltatószervezet demográfiai jellemzőit, méretét, földrajzi elhelyezkedését, szolgáltatásait. Kiemelt figyelmet fordítanak a kézhigiénére, amit a betegek számára edukációs programokkal biztosítanak, maszkviselés kötelező – ezeket a szabályokat a pandemia is tudatosabbá tette. Gyógyszerek, egyéb szerek kezelése, tárolás: pl. hűtött hűtőhőmérséklet ellenőrző lapok 2022 augusztus-szeptember. Veszélyes anyagok kezelése, Higiénés szerek kihelyezése. Fertőtlenített állapot jelzése – auditon azonnal megelőző intézkedés. Endokrinológia gyógyszerlista. Fotó tárolás, betöltés – bőrgyógyászat.

7. Nemmegfelelőségek

Az auditon eltérést nem rögzítettünk.

8. Általános észrevételek és fejlődési lehetőségek

A jelen audit mind időben, mind területében korlátozott – mintavételes - volt, ezért lehetséges, hogy a következő auditok során a rendszer további fejlesztendő területeire derül fény.

Az orvosigazgatói funkció és szakmai tanácsadó testület előremutató kezdeményezés, érdemes lenne a klinikai audit módszerét e kapcsán bevezetni (ami nem egyenértékű a betegdokumentációk mintavételes ellenőrzésével).

Példaértékű a Prima Medica minőségrendszer alkalmazása, javasolt a megközelítési mód, szemlélet és szakmai tartalom frissítése, beleértve a miértek, vezetői iránymutatások frissítését is.

A drive-on lévő előíró dokumentumok jóváhagyást követő kihelyezését, archiválását célszerű lenne a korábbi szabályzat szerint visszatenni egy kézbe. Megoldandó az archív protokollok, beleegyező nyilatkozatok esetében, hogy ne legyen kinyomtatható, csak olvasható módon előkereshető (lásd MCT teszt – Metokloramid vizsgálathoz beleegyező nyilatkozat – archív mappából 2015.05.01.)

Elismerésre méltó, hogy bármely belső hiba, ügyfélvélemény kapcsán belső vizsgálat indul. Arra ösztönzik a munkatársakat, hogy minden hibát jelezzenek és azt tekintsék úgy mint egy fontos működésfejlesztési lehetőségnek. A panaszkezelésben az ügyvezető aktívan részt vesz. A nemmegfelelőségek trendjét érdemes lenne grafikusan ábrázolni.

A belső audit és a vezetőségi átvizsgálás jelenleg formális. A belső audit programjába kockázatszemléletű szakmai folyamatellenőrzéseket, szakmai szttenderdeket is be lehet emelni (pl. MEES2, NICE, klinikai audit kézikönyvekből). A vezetői átvizsgálást javasolt a vezetői „műszerfal” jelleggel tényszerűbben, vizualizálva prezentálni a belső audit lezárultát követően.

A vezetői döntések hatékonyságát összegyűjteni lehetne fejleszteni azzal, ha az egyes funkcionális területen alkalmazott adatelemzési és vizualizációs módszereket összegyűjtik és „how to” jellegű ajánlásokat készítenének hozzájuk. Ha az adatvizualizációt bátran alkalmazzák, akkor ez segíti a problémalátáson kívül a gyökérok-kutatást (pl. elégedettségi és panasz mutatók időhorizont ábrázolása megmutatja a beszakadásokat, ez alapján készülhetnek a vezetői akciók a jeelenlegi pénzviasszafizetési megoldások mellett.

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	7/8

A recepciók egészségügyi jártassággal és képzettséggel rendelkeznek, a jelenlegi folyamatszervezési elv az, hogy beforognak a szakrendeléseken az orvosok mellé, részt vesznek az új munkatársak – orvos, szakdolgozó egyaránt – betanításában is, munkájukat az ápolási szakmai vezető irányítása alapján a vezető asszisztens koordinálja. Mivel jelentős tudás, működési tapasztalat van a birtokukban, megfontolandó az ügyfélszolgálaton folyamatlemező és fejlesztő reszort bevezetése, skill base routing alkalmazása.

A vezetői interjúkban és a kockázatelemzésben hangsúlyos volt a HR kockázat, ami részben a külső szakmai környezet vetülete. Megfontolandó tudatosabb HR stratégia és eljárás bevezetése (pl. ami a humánerőforrás stratégiájára, tervezésére, munkakör-tervezésre, munkakör-értékelésre, ösztönzés menedzsmentre, munkaerő-ellátásra, -toborzásra, -kiválasztásra, teljesítményértékelésre, humánerőforrás-fejlesztésre és a munkaügyi kapcsolatokra irányul). A kommunikációs képzések, team coaching jellegű elvonulások jó módszerek, de a hatásuk nincs még mérve, a minőségrendszerben bemutatva. A szervezet megérett arra, hogy tudatosabb HR teljesítménymérő-értékelő- és motivációs technikákat alkalmazzanak (lásd pl. a szóban említett generációs jellemzők-attitűdök, munkavállalói élmény térkép, toleranciatréning, action learning képzés, ösztöndíj program, motiváció feltérképezése HR szakértők segítségével, EQ tréning, toborzási megtartó erő koncepciók, teljesítményértékelés 360 fokos, kimeneti fejlesztések a felmérések alapján munkatársi énkép, önismeretfejlesztések). Jó példa az életpálya modell szerepére a recepciók cégen belüli előléptetése, átszervezése, bár a vezetői átvizsgálás nem domborítja ki erősségként.

A fejlett IT rendszerek és applikációk, szakértői rendszerek és ezek összekapcsolása feltételezi, hogy az IT biztonsághoz kapcsolódó tanfolyamokat is elindítsanak, valamint tudatosabb KPI rendszeren keresztül mérjék a hatékonyságot ezen a téren is, mint pl. leállások száma, IT biztonság, vírus fertőzöttség. Ha létezik is formális riport vagy incidens jelentés amikor esemény van, és a kijelölt vezetőkkel történik egyeztetés, ezekről a szervezeti szintű vezetői átvizsgálás nem tesz említést, holott kulcsfolyamatról van szó.

A kockázatelemzés bővíthető, lásd pl. a szóban említett anyagbeszerzési téren tapasztalt drágulás, lassabbak beszállítások, gépészeti biztonság kockázatai, honlapüzemeltetés, orvosi hírközpont fenntartásának a bizonytalansági tényezői, a telephelyi bérházi adottságok.

Munkaszám:	213420	Jelentés dátuma:	2022.09.14.	Látogatás típusa:	renewal	Látogatás száma:	1
BIZALMAS		Dok.:	GS0304	Kiadás:	22.1(HU)	Oldal:	8/8