

A Zuglói Egészségügyi Szolgálat (ZESZ) bemutatása

Dr. Czinkóczi Sándor, Dr. Révai Tamás,
Zuglói Egészségügyi Szolgálat

A Zuglói Egészségügyi Szolgálat működési irányelve, olyan kiváló minőségű egészségügyi ellátás biztosítása, amely képes a tudományos ismeretek és a rendelkezésre álló erőforrások figyelembevételével megfelelni a jótékony hatás maximalizálása és az egészségkárosító kockázat minimalizálása iránt támasztott elvárásoknak. Az intézményvezetés alapvető célja, hogy a cikkben vázolt stratégiai irányvonalakat, koncepciókat minél hatékonyabb erőforrás-allokáció és kapacitáshasználat biztosításával, és valamennyi érdekelt fél – beteg, páciens, fenntartó, hatóságok, dolgozók – folyamatosan magas szintű megelégedettsége mellett megvalósítsa.

The major mission of Zugló Health Service is to provide a distinguished quality ambulatory medical care. The ask is to assure the health care provision, – in view of the actual scientific knowledge and available resources – with maximising the benefits according to the expectations and minimising the risk of damaging health. The fundamental leadership values of the institution are the implementation of the elaborated strategy with the most efficient resource allocation and capacity utilisation, and with complete satisfaction of all concerned parties: patients, supervisory bodies, authorities, employees.

TÖRTÉNELMI ELŐZMÉNYEK, MŰKÖDÉSI KÖR

Zuglóban az ötvenes évektől a járóbeteg-szakellátás központja a Hermina úti Rendelőintézet volt, amelynek manuális osztályai folyamatos szakmai és személyi kapcsolatban álltak az Uzsoki utcai Kórház megfelelő osztályaival. A kerületi Tanács volt a fenntartó, ill. a tulajdonos. Ez az egységes járóbeteg-ellátás 1975-től az integráció eredményeként a fővárosi Uzsoki (Weil Emil) Kórház részeként működött tovább.

A lakótelepek felépítése miatt a kerület lakosság száma megnövekedett, mely a szakrendelések betegforgalmának növekedését eredményezte, ezért a Főváros 1984-ben felépítette az Őrs vezér téri Rendelőintézetet és növelte a szakorvosi órák számát.

Az Őrs vezér téri Rendelőintézet átadásával megszűnt a szakrendelések zsúfoltsága, mivel a kerület lakosainak mintegy 60%-át az Őrs vezér téri Rendelőintézet, 40%-át a Hermina (Május 1.) úti Rendelőintézet látta, látja el.

1992 decemberében a kerület átvette az Uzsoki Kórháztól és a Bethesda Gyermekkorház és Rendelőinté-

zettől a járóbeteg szakorvosi ellátás és gondozás szakfeladatát. A szakrendelések funkcionális kapcsolata, jó szakmai együttműködése napjainkig megmaradt az említett kórházakkal.

Az évek folyamán a szakellátást biztosító telephelyek száma és a rendelőintézetek szakmai összetétele, a szerződött óraszámok több alkalommal változtak. Jelenleg az Őrs vezér téri és a Hermina úti Szakorvosi Rendelőintézetben működik a szakellátás.

A felnőtt járóbeteg szakellátás sebészet, nőgyógyászat, fül-orr-gégészet, szemészet, urológia, reumatológia, oszteoporózis, gyógytorna, fizioterápia, idegyógyászat, pszichiátria, kardiológia, angiológia, belgyógyászat, diabetológia, ortopédia, bőrgyógyászat, addiktológia, röntgen-, ultrahang- és labor diagnosztika területen működik. A gyermek szakellátás csecsemő és gyermekgyógyászat, sebészet, bőrgyógyászat, fül-orr-gégészet, pszichiátria, ortopédia, szemészet, kardiológia, tüdőgyógyászat, röntgen-, ultrahang- és labor diagnosztika területén nyújt magas szintű szolgáltatásokat. A szakellátást a két telephelyen heti 2100 szakorvosi órában és 640 nem szakorvosi órában biztosítjuk, míg a gondozási tevékenységet pszichiátria, addiktológia, bőrgyógyászat területén 159 órában végezzük.

Az éves betegforgalom a felnőtt szakrendelések esetében közel 560 000, a gyermek szakellátáson közel 55 000, míg a gondozott eseteink száma meghaladja a 10 000-et.

A Zuglói Egészségügyi Szolgálat feladatainak jó szakmai színvonalon tud eleget tenni, amiben nagy szerepe van a munkatársak magas fokú szakmai felkészültségének, pozitív attitűdjének, valamint a fenntartó átlagon felüli támogatásának, anyagi tehervállalásának.

Az intézmény vezetősége 2003 augusztusában döntött az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer bevezetéséről a járóbeteg-szakellátásban és gondozásban. A rendszer működését 2005-ben tanúsítottuk első alkalommal. 2009 novemberétől az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerint működünk. A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése a betegek által is visszaigazolt módon javította a szervezettséget és az ellátás minőségét.

STRATÉGIAI FEJLESZTÉSI KONCEPCIÓINK

A Zuglói Egészségügyi Szolgálat alapvető célja és működési irányelve, olyan kiváló minőségű egészségügyi ellátás biztosítása, amely képes a tudományos ismeretek és a rendelkezésre álló erőforrások figyelembevételével megfelelni a jótékony hatás maximalizálása és az egészségkárosító kockázat minimalizálása iránt támasztott elvárásoknak.

E stratégiai irányelv megvalósítása érdekében kerültek meghatározásra az alábbi fejlesztési pontok:

- **A gyógyító-megelőző feladatok összetételének változtatásával kapcsolatos koncepciók**

Szolgáltatás korszerűsítése, kapacitások és szolgáltatások szükségletekhez igazítása

A rendelkezésünkre álló mutatók (esetszám, pontszám, kapacitáskihasználtság) alapján folyamatosan vizsgáljuk a szükségletek változását, és keressük az igényváltozásoknak megfelelő szolgáltatási profilok bevezetésének lehetőségét. 2014 februárjában kialakítottuk és elindítottuk a Hypertonia Centrumot. Tervezzük továbbá a laborvizsgálati módszerek fejlesztését (pl. HgA1c meghatározás) is.

Járóbeteg-szakellátás profilbővítése

A profilbővítések tekintetében folyamatosan értékeljük a kapacitás-kihasználtsági mutatókat annak érdekében, hogy azonosítani tudjuk a kihasználatlan (passzív) kapacitásokat, és azok új – valós beteg, páciens igényeken alapuló – profilokban való aktiválásának, kihasználásának lehetőségeit. Amennyiben szükséges – a járóbeteg-szakellátási folyamatok minőségét nem veszélyeztetve – kapacitás-átcsoportosítással oldjuk meg a kapacitáskihasználási hatékonyságunk javítását. E hatékonyságjavítási folyamat részeként 2015-ben a következő szakmák tekintetében tervezünk kapacitásbővítést: diabetológia, belgyógyászat, gyermek- és ifjúságpszichiátria. Új profilként 2014. évben elindítottuk a hipertónia, szájszűz, angiológia, terhességi-diabetológia, tele-radiológia rendelésünket. Ez utóbbi szolgáltatásunkat elsősorban a lelet elkészülési idejének minimalizálása érdekében indítottuk el (jelenleg több mint 800 lelet/hó készül el, átlagosan 38 perc leletelkészülési idővel). A teleradiológiai szolgáltatásunkkal kapcsolatban mért betegelégedettségi index valamennyi minőségjellemző (betegirányító felkészültsége; asszisztens segítőkészsége; lelet elkészülési ideje; tájékoztatás részletessége; gyors diagnózis lehetősége; várakozás körülményei; várakozási idő) tekintetében 80 % fölötti, igen kedvező értéket eredményezett.

Védőnői ellátás minőségének fejlesztése

A magas szinten teljesítő tudásalapú társadalom a jövőbeni gazdasági növekedés egyik meghatározó „motorja”. Kiépítéséhez elengedhetetlen feltétel a testi-lelki-szellemi egészséggel rendelkező fiatal generáció, ezért intézményünk kiemelt figyelmet fordít a gyermekek ellátásának minőségére. A jelenlegi szabályozás szerint egy védőnői körzetben a védőnő által ellátható gondozotti létszám maximum 250 fő lehet. A 2014. január 1-i létszámadatak alapján a XIV. kerület védőnői által ellátottak száma 14 védőnői körzetben nagymértékben meghaladta a 250 főt. A 300 főt meghaladó körzetek száma 9, egy területi védőnőre jutó gondozottak átlagos száma 289 fő. Időszerű és halaszthatatlan a védőnői körzetek átszervezése, mert ilyen magas létszámok mellett megfelelő színvonalú, minőségi védőnői ellátás nem biztosít

ható. Ennek érdekében tervezzük a Ráskay Lea u 69-73, illetve a Lócsei u. 24. szám alatti rendelőkhoz tartozó körzetek számának bővítését egy-egy körzettel. Mindkét rendelőkhoz tartozó területen van létszámfedezete a bővítésnek. A jelenlegi jogszabályi környezetben a körzetbővítésnek nincs akadálya, finanszírozási veszteséget nem okoz.

- **A feladatok változásával összefüggő belső szervezeti változásokkal kapcsolatos koncepciók**

A belső szervezeti változások működéskorszerűsítési programja

A gyógyító-megelőző feladatok összetételének változtatásával összefüggő szervezeti változtatásokat célszerűen egy működéskorszerűsítési program keretében tervezzük megvalósítani. A program célja a ZESZ jelenlegi külső környezetének (tudományos, gazdasági, jogi, társadalmi, szabályozási stb.) és belső működésének SWOT elemzése, küldetés meghatározása, stratégiai célok lebontása, és megvalósításuk programozása.

A stratégiai szemlélet erőteljesebb érvényesítése a ZESZ működésében

Alapvető célunk, hogy a személyzet és szervezetfejlesztés a ZESZ stratégiai céljait szolgálja. Ennek érdekében tervezzük a stratégiai gondolkodásmód kiterjesztését a munkatársakra, oly módon, hogy a vezetői értekezletek résztvevőit folyamatosan, interaktív módon bevonjuk a stratégiai döntéselőlkészítő és kontrolláló folyamatokba egyaránt.

Az intézményi kultúra színvonalának további emelése

A vezetés demokratizálása szempontjából arra törekszünk, hogy az intézményen belül valamennyi munkatárs szabadon – a megfelelő etikai minőségben – közölhesse véleményét a vezetéssel és észrevételére érdemben választ kapjon.

Kiemelten fontosnak tartjuk a munkatársak elkötelezettségének javítását, valamint a munkavégzés és környezet iránti igényesség és tudatosság fejlesztését.

- **A jelentősebb felújításokkal és fejlesztésekkel kapcsolatos koncepciók**

Infrastruktúra fejlesztése

Az infrastruktúrával kapcsolatos karbantartási tevékenységünket a költségvetési korlátok figyelembevételével törekszünk tervezni, megvalósítani. A megfelelő prioritásokat (a szolgáltatási folyamatok minőségére gyakorolt hatás, biztonsági-jogi előírások stb.) figyelembe véve éves szintű karbantartási tervben programozzuk a szükséges felújításokat. A minőségirányítási rendszerünk szerves részeként a karbantartási folyamatot évente kiértékeljük, a folyamat hatékonyságát mérjük. A folyamat mérésének a módszere a tervezett épületek/gépészeti berendezések/épülettartozékok tekintetében a karbantartási feladatok végrehajtásának terv-tény összevetése, kiértékelése.

Orvosi technológia fejlesztése

A gyógyító-megelőző szolgáltatási folyamat kiemelt pontja a diagnosztika. Egy pontos diagnózis képes nagyságrendekkel növelni a tervezett terápia hatékonyságát-hatásosságát, és ezen keresztül csökkenteni a gyógyulási folyamat időigényét, minimalizálni az egészségkárosító kockázatokat. Ennek megfelelően az orvosi műszerek és diagnosztikai eszközök beszerzését – kiemelten a betegelégedettség szempontjából – működésünk szignifikáns elemeként kezeljük. Az orvosi technológiamenedzsment folyamataink során – figyelembe véve a költségvetési korlátainkat – törekszünk a mindenkori alap-, és kulcstechnológiák beszerzésére. Felhasználva a tudományos konferenciák, intézményközi szakmai fórumok információit, valamint az orvostudományban jelenleg futó „mainstream” kutatási-fejlesztési projektek eredményeit, folyamatosan nyomon követjük az orvosi technológiák fejlődését, és keressük az elérésükhöz szükséges pályázati lehetőségeket.

Néhány jelentősebb tervezett felújítás, fejlesztés:

Örs vezér téri szakrendelő:

- Fizioterápia (Duo 200 fizikoterápiás készülék)
- Sebészet (Proctológiai vizsgáló asztal)
- Szemészet (octopus 900 perimeter prg. bővítése (kék-sárga))
- Urológia (UH berendezés)
- Laboratórium (Kupakeltávolító készülék + szalag adapter)

Hermina úti szakrendelő:

- Fül- orr-gége (Stroboszkóp, fülmosó szett (falra szerelhető) vizes betáp, ATK-6)
- Sebészet (Műtőlámpa 03 égős + szerelés)
- Szemészet (Pachiméter, (szaruhártya vastagság vizsgáló); Próbaszemüveg keret Zeiss 55000; octopus 600 prg fejlesztés)
- Kardiológia (UH berendezés)
- Fizioterápia (Bemer 3000 csere)

Gyermek szakrendelő:

- Sebészet (mennyezeti vizsgálólámpa)
- Kardiológia (UH berendezés)
- Gégészet (Gyermek Tympanometer hordozható szűrő andromed)

• A humán erőforrások fejlesztésével kapcsolatos koncepciók

Munkatársak szakmai fejlődésének támogatása

Az orvosok, egyéb diplomások, szakdolgozók részére helyi továbbképzéseket, tudományos értekezleteket és szakmai tapasztalatszerelést szervezünk, valamint támogatjuk a külső továbbképzéseken/konferenciákon való részvételüket.

Dolgozói elégedettség növelése, fejlesztési lehetőségek feltárása

A dolgozói elégedettség/motiváltság a szolgáltatási folyamataink egyik kiemelt tényezője, tekintettel a szolgáltatási fo-

lyamatokkal kapcsolatos – speciálisan az egészségügyre jellemző – „erkölcs-érzékeny” vevői attitűdre. A dolgozói elégedettség növelése érdekében tervezzük a dolgozói elégedettség évenkénti felmérését, tendenciájának értékelését.

Bekapcsolódás a kerületi egészségügyi rendszer átalakítását előkészítő szakmai munkába

A szakmai munkába való bekapcsolódás érdekében folyamatos munkakapcsolatot tartunk fenn a fenntartóval, társintézményekkel, valamint a hatóságokkal. Zugló kerület egészségtervének megalapozása érdekében a Semmelweis Egyetem Népegészségtani Intézetével együttműködve elindítottuk „Az egészséges időskor felé. Idősek egészségi állapotának felmérése és fejlesztése Zuglóban” című projektünket. A reprezentatív mintán végzett kérdőíves felméréssel pontos kép nyerhető az idősek élethelyzetéről, amely nem csupán a betegségekre, de egyéb szociológiai tényezőkre is kitérhet.

A nemrégiben lezajlott Európai Lakossági Egészségfelmérésben (ELEF 2014) használt kérdőív alkalmazásával és esetleges kiegészítésével a feladat standard eszközzel elvégezhető. Az állapotfelmérés eredményeképpen begyűjtött és feldolgozott információk alapján lehetséges eldönteni, hogy a közösség célpopulációja számára melyek azok a problémák, amelyek a legnagyobb gondot jelentik.

Ezek megoldásához (de legalábbis mérsékléséhez) intervenciók szükségesek, amelyeknek a legtöbb esetben erőforrásvonzata lehet. A probléma megoldásához szükséges ráfordítások és az elérhető (elsősorban egészséges életévekben jelentkező, de a populáció elégedettsége is szempont lehet) haszon figyelembe vételével prioritási lista készíthető a döntéshozók számára.

Lakossági kapcsolatok erősítése, lakossági egészség-ismeret, tájékozottság növelése

Tervezzük erősíteni a team-munkát az egészségfejlesztésben szerepet játszó szervezetek között. További fejlesztési lehetőség a közös munkaértekezletek szervezése az alapellátásban dolgozókkal, valamint az önkormányzati rendezvényeken való részvétel, és a honlapunk folyamatos frissítése, korszerűsítése.

• A minőségbiztosítással és minőségfejlesztéssel kapcsolatos koncepciók

A vevői igények magasabb fokú kielégítése

A vevői (páciens, beteg, érdekelt fél) igények és elégedettség a minőségirányítási rendszerünk folyamatmodelljének kiinduló és végpontja is. A minőségirányítási rendszer alapvető célja, hogy a jogszabályi előírások és a vevői igények alapján olyan szolgáltatási folyamatokat építsen ki, működtessen és folyamatosan fejlesszen, amely folyamatok stabilak és képesek a meghatározott minőségparaméterek teljesítésére. E cél megvalósítása érdekében továbbfejlesztjük a betegelégedettségi vizsgálatok metodológiáját. A stratégiai erősségek és gyengeségek azonosításához egy un-

stratégiai mátrixot (elégedettség-fontosság) alkalmazunk, amely lehetővé teszi az elégedettségi és fontossági indexek képzését és tendenciájának értékelését, ezen keresztül a vevői igények kielégítésének folyamatos fejlesztését.

Stratégiai szemléletű minőségirányítás kiépítése

Az intézmény gazdasági-humán/szervezeti-technikai/műszaki működőképessége alapvetően azon múlik, hogy mennyire flexibilis, milyen gyorsan és mennyire hatékonyan képes a külső környezet (tudományos, gazdasági, jogi, társadalmi, szabályozási stb.), folyamatos változásához alkalmazkodni. E szervezeti képesség folyamatos javítása-fejlesztése érdekében (a stratégiai és az operatív problémák elhatárolásához) rendszeres probléma-diagnózist hajtunk végre.

ÖSSZEGZÉS

Az intézményvezetés alapvető célja, hogy a fent vázolt stratégiai irányvonalakat, koncepciókat minél hatékonyabb erőforrás-allokáció és kapacitáskihasználtság biztosításával, és valamennyi érdekelt fél – beteg, páciens, fenntartó, hatóságok, dolgozók – folyamatosan magas szintű meglege- dettsége mellett valósítsa meg.

Szándékunk szerint a jövőben a Zuglói Egészségügyi Szolgálat egy olyan stratégia-vezérelt, piaci-, gazdasági-, humán-szervezeti-, műszaki-technológiai működőképesség szempontjából jól prosperáló szervezetté fejlődik, amely flexi- bilis módon és gyorsan képes a külső-belső környezeti vál- tozásokra reagálni.

Dr. Czinkóczi Sándor és Dr. Révai Tamás bemutatása lapunk XIII. évfolyamának 8. számában olvasható.

Európai Rákellenes Kódex: Új elemekkel egészítették ki a kockázatok csökkentéséről szóló listát

A Nemzetközi Rákkutatási Ügynökség (IARC) a közelmúltban publikálta az Európai Rákellenes Kódex új, kibőví- tett negyedik kiadását. Összesen 12, személyre szóló tanácsban foglalták össze, hogy hogyan csökkenthető a rák kialakulásának kockázata. Az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat és a Magyar Rákellenes Liga a Nemzeti Rákellenes Naphoz (április 10.) kapcsolódva most közösen teszi közzé az Európai Rákellenes Kódex ta- nácsainak magyar viszonyokhoz illeszkedő változatát, a rákmegelőzés 12 pontját.

Az IARC az Egészségügyi Világszervezet (WHO) rák megelőzésére szakosodott intézménye. Az Európai Rákellenes Kódexet az Európai Unió egyetértésével és támogatásával publikálták. A rák kialakulásának kockázatát csökkentő listát a tudomány mai állásának megfelelően állították össze. A tanácsok a napjainkra jellemző életmóddal együtt járó kockázati tényezők kiküszöbölésére hívják fel a figyelmet, valamint az egyes rákok korai felismerését és kezelését célzó, rendelkezésünkre álló szűrővizsgálatokon való részvételre buzdítanak. Az életmód megváltoztatására ösztönző tanácsok megtar- tásával az évek, vagy akár évtizedek múlva fenyegető rák kialakulásának kockázata csökkenthető, a szűrővizsgálatok po- zitív hatása pedig ennél korábban is jelentkezhet.

A Rákmegelőzés 12 pontja:

1. Ne dohányozz!
2. Otthonodat, munkahelyed tedd „dohányzásmentes övezetté”!
3. Óvakodj az elhízástól!
4. Iktasd be napirendedbe a szabadidős mozgást!
5. Egyél minden nap friss gyümölcsöt, zöldséget! Tartózkodj a zsíros és a túlsózott ételektől, cukrozott italoktól!
6. Tarts mértéket az alkoholos italok fogyasztásában!
7. Kerüld a túlzott napozást, a leégést, a szoláriumot!
8. Tartsd be a munkavédelmi szabályokat! Ismerd és kerüld a rákot okozó anyagokat!
9. Az anyák a szoptatással csökkenthetik az emlőrák előfordulását. A nők számára a csonttritkulás hormonpótló kezelé- se kockázatos lehet.
10. Igényeld 12. életévét betöltött leánygyermeked számára a térítésmentes HPV elleni védőoltást!
11. Fogadd el a meghívást, és vegyél részt szervezett emlőszűrésen, méhnyakszűrésen és vastagbélűzésen (utóbbi esetében férfiak és nők egyaránt)! Az 50 év feletti férfiak gondoljanak prosztatájuk egészségére!
12. 50 éves kor felett ajánlatos évente részt venni általános orvosi vizsgálaton!

A tanácsok megfogadásával a rákbetegségek harmada megelőzhető, a már kialakult megbetegedések felében teljes gyó- gyulás érhető el!

Magyar Rákellenes Liga
ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatala