

Gaál Csaba

Quality hunglish (statement)

Jelszó: az idegen szavak használata megóv az utánkérdezéstől, és fokozza a hitelességet. (G. Cs.)

SZERKESZTŐSÉGI BEVEZETÉS Az alábbi cikk elrettentő példája az angol nyelv hatásának a tudományos írásokra és az ügyintézés levelezésére is. Ámbár eltúlozva írt, mondhatnánk viccnek szánt összeállítás, mégsem valószerűtlen: hasonló mondatokkal, sőt bekezdésekkel már találkozhatunk a nyelv más területein is. A minap olvasom: „A »See and Treat« nagyon effektív terápiája a CIN-nek (cervicalis intraepithelialis neoplasia), ahol a patient compliance nem megfelelő. Ez a management ma már evidence based, és biztos carcinoma profilaxis stratégia.” Észre sem vesszük, pedig a tudományokban bizony ebbe az irányba haladunk. Az írás az angol szavak és kifejezések beáramlásának és az angolos fogalmazásnak is – tehát a nemzetközi (angol) nyelv káros hatásainak – szellemesen megírt példája. Jól mutatja a tudományos nyelveket fenyegető veszélyt. Figyelmeztet: védjük nyelvünket, írjunk magyarul.

Miután klinikánkon a felügyelőbizottság az új CEO (chief executive officer) által szolgálati utasításban elrendelte a TOM-ot (total quality management), és ezek után az EFOM (European Foundation for Quality Management) alapján önértékelést végeztünk, azóta konzekvensen követjük a feedback eredményeket.

A risk-managementben még több controllingra van szükségünk a patient safety területén. Bevezettük tehát a CIRS-et (critical incident reporting system) úgy, hogy nem felejtünk el a SOP-okról (standard operating procedures), amelyek természetesen evidence based alapon működnek, és amelynek háttérben kizárólag guideline-ok állnak. A következőkben egy alkalmazási példa leírása a fenti kritériumok szerint egy studyból, bár borderline esetről van szó.

Félix úr gerincfájdalmai miatt felkereste az ISO 9010 Disease Management Kompetencia Centrumot. A recepcióban a front office vállalkozóorientált hölgye fogadta, akinek sweatshirtjén a praxis Corporate Identity jelvénye volt látható. A subcutan implantált adatchipjének beolvasása után rögtön létrejött az online kapcsolat a koordináló orvossal. Az automatikus case management felismerő program azonnal megállapította, hogy ahhoz az esetsoporthoz tartozik, amelyek a praxis

portfólióanalízise folytán növekedő fázisban van, és így a benchmarkcsoport felső harmadához sorolható.

Ezután Félix úr helyet foglalt a VIP (very important person) lounge-ban. Közben az automatikus digitális file evaluáló rendszer, amely a serverállomáson tárolt clinical pathway output adataival is rendelkezik, és amely a workflow-t is magába foglalja, interaktív módon kiértékelte leleteit és a markereket. Az evidence based ellenőrzést követően a kezelést a Treatment Center a delhiprocess konformon alapuló guideline szerint beindította. A minimálökonomikus szempontok alapján elvégzett chiropracticus beavatkozás után a beteg az ICU-ra (Intensiv Care Unit) került, ahol a postoperatív fázis a facility managementnek köszönhetően zavartalan volt.

Sajnos az ambuláns DRG-decoder (diagnosis related group) megállapította, hogy a CCL-up-coding (clinical complexity level) kísérlete ellenére az eljárást nem fedezte a budget. A balanced scorecard tekintetében ez egy klasszikus esete a risk-managementnek. Az erre bevezetett individualizált best supportiv case némileg kiegyenlítette a low-cost elképzelést, különösen, hogy Félix úr PIN kódja megkönnyítette a receptfelírást. Szerencsére a falra montírozott Help Yourself Vibrator segítségével a maradék myogelosis fellazult. Röviddel hazatérése előtt a Medical Lobby Trust Outpatient Service Line részlegétől időpontot kapott a későbbi ellenőrzésre. A damage control keretek között maradt.

Nincs ez másként a stroke részleggel, valamint a disease management programmal sem, amelyeket a Memorial Clinic bevont a működésébe, ugyanis ezek a homepage adatai szerint gate-keeper funkciót töltenek be. A clinical pathway program megvalósításával még sok munka van előttünk, a learning curve reliability indexe alacsony. Konzekvens change managementtel a PDCA ciklus (plan-do-check-act) és a controlling párhuzamosan kiterjeszhető a screening és assessment eszközeivel. Problémát csak a compliance-ban látunk. Egyre fontosabb a customer relationship management (CRM), úgyhogy saját public relation (PR) osztályt és új corporation designt létesítettünk. Több benchmark jelzi, hogy image-ünk megnövekedett, és a balanced score card elve beépült. Egy gondunk van már csak, mégpedig az, hogy kidolgozott rendszerünket az orvosok nem akarják elfogadni.

Chief score chairman