

KÖNYVTÁRAK AZ EGÉSZSÉGÜGY, A GYÓGYÍTÁS SZOLGÁLATÁBAN

„*Amit érdemes csinálni, azt érdemes jól csinálni.*” Lord Chesterfield ezen gondolata akár mottója is lehetett volna a „ Könyvtárak a minőségbiztosított kórházakban” című konferenciának. A Magyar Orvosi Könyvtárak Szövetsége és a Zala Megyei Kórház által szervezett rendezvényre 2006. március 21-én került sor Zalaegerszegen, a Zala Megyei Kórház Tanácstermében. Előtte nap a MOKSZ elnöksége tartotta ülését ugyancsak itt Zalaegerszegen, amikor is a szövetség éves távú és aktuális feladatairól formáltak véleményt, hoztak döntéseket az elnökség tagjai. A több mint negyven résztvevőt, akik - Szolnoktól Győrig, Nyíregyházától, Gyulától Budapestig, Szombathelyig – megtisztelték a rendezvényt, Dr. Kránitz Katalin, a Zala Megyei Kórház minőségirányítási igazgatója köszöntötte. Magát a nyitóelőadást is Ő tartotta „ Eredmények és lehetőségek a Zala Megyei Kórház minőségirányítási rendszerében címmel”. Ebben először magát a kórházat mutatta be, ahol 22 fekvőbeteg osztály 1229 ágyán 172 szakrendelésen folyik a betegellátás, gyógyítás. Az ellátandó lakosság mintegy 300 ezer fő, az intézményben megforduló betegek száma közel évi 1 millió. A minőségügyi rendszer intézményi meghonosításában a Dunaferri Qualitest Minőségügyi Kft. működött közre, aminek eredményeként megtörtént a folyamat-szabályozás, majd 1995-ben az ÖQS tanúsítás. Ennek megújítása 1998-ban, 2001-ben is megtörtént. A következő lépcsőben kidolgozásra kerültek a szakmai algoritmusok, meghatározásra kerültek a minőségi mutatók. A cél, a TQM (total quality management) megteremtése volt. Az EFQM értékelés, EFQM kiválósági Modell révén az intézeti erősségek valamint a fejlesztendő területek kerültek előtérbe. 2000-ben megtörtént az ISO rendszerre való átállás, az ISO 9001:2000 szabványra való áttérés, ami – többek közt – a folyamatszempléletű, rendszerszempléletű irányítást segítette. A tervezést, bevezetést, ellenőrzést, intézkedést, javítást magába foglaló PDCA ciklus a tényeken alapuló döntéshozatalhoz járult hozzá.

A továbblépés lehetőségeit a beteg- és dolgozói elégedettségi vizsgálatok eredményeiből adódó teendők, fejlesztő teamek alakítása valamint egy integrált minőségirányítási rendszer kialakítása jelentheti.

Mit jelent minőségbiztosítási rendszer keretei közt működni? A kérdésre adott válaszokból három megyei kórház könyvtárának gyakorlati tapasztalatait ismerhettük meg.

Kührner Éva, a Szabolcs-Szatmár–Bereg Megyei Önkormányzat „Jósa András Kórház” „Kállai Rudolf” Könyvtár vezetője előadásában leszögezte, hogy a minőségi szolgáltatás nem csak kielégíti, hanem túl is lépi a felhasználók velünk szemben támasztott igényeit. A könyvtár felé megnyilvánuló „elvárások” a felhasználói igényekben, a szállítókkal kapcsolatos kívánalmakban, a könyvtári munkafolyamatok megfelelő szervezésében, az erőforrások ésszerű felhasználásában, a munkatársak felkészültségében, elkötelezettségében valamint az optimálisra törekvő környezetben is „tetten érhető”. A minőségbiztosítással való foglalkozás időszerűségét – több minden mellett – a politikai rendszerváltás, az Európai Unióhoz való csatlakozás, a korunkban tapasztalható információ –és informatikai robbanás, a felhasználói igények változása, valamint a szolgáltatások azonos színvonalára való törekvés is kiemeli. A minőségirányítási rendszer bevezetésére, működtetésére fel kell készülni az ide vonatkozó szakirodalom összegyűjtésével, a könyvtári tevékenységek vizsgálatával, a saját szakterületünkre vonatkozó folyamatleírások elkészítésével, továbbá a munkatársak képzésével is.

Kis-Pál Sándorné – Gyuláról, a Békés Megyei Pándy Kálmán Kórház Orvosi Könyvtárából - előadásában kiemelte, a szükséges törvények, rendeletek, szabványok, szakirodalom biztosításának fontosságát a minőségi munka jegyében. Saját tapasztalata is,

hogyan a jelenlegi finanszírozási lehetőségek nem mindig teszik lehetővé a szükséges beszerzéseket, fejlesztéseket. A kórházi könyvtárak speciális helyzetük nyomán három minisztériumtól is „függenek”. úgy mint az Egészségügyi, a Belügy és a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériumától. Megemlítette a közművelődési és a szakkönyvtárak közt meglévő azonos elbírálás hiányát. Ilyen például a dokumentumvásárlási normatíva, amiből jelenleg a szakkönyvtárak nem, csak a közművelődési könyvtárak részesülhetnek. Ugyanakkor a kórházak könyvtárai naprakész, korszerű szolgáltatásaikkal hozzájárulnak az adott intézmény tudományos eredményeihez, az ott folyó gyógyítás jó színvonalához.

E sorok írója, a Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtárának minőségügyi tapasztalatait ismertetve beszélt saját könyvtárunk regionális szintre kiterjesztendő működéséről, a felhasználói igények ismeretének fontosságáról (ez ügyben végzett felmérésükről), valamint a magyar szabvány szerinti, könyvtárakra vonatkoztatott teljesítménymutatóikról, elektronikus könyvtári szolgáltatásaik teljesítménymutatóiról. Ezen számok alapján részben az évenkénti változást lehet nyomon követni, másrészt a többi hasonló kategóriájú könyvtár adataival összevetve a másokhoz való viszonyítás révén kaphatunk visszajelzést. A Zala Megyei Kórház könyvtárának számításaiból a 2001-2005 időszak adatai alapján a célközönségből, a könyvtárhasználók arányáról, az egy használóra jutó költségről, az egy főre jutó könyvtárlátogatások számáról, az egy alkalmazottra jutó költsönzések számáról, a könyvtárközi kölcsönzések gyorsaságáról, továbbá a gépesített rendszerük elérhetőségéről kaphattunk képet. Az elektronikus szolgáltatásaikra vonatkozóan a számítógépes munkaállomások hozzáférhetőségének egy főre jutó idejéről, a közönség és a nyilvánosan hozzáférhető munkaállomások számarányáról, a virtuális látogatások arányáról és az elektronikus gyűjteményre fordított összeg százalékos arányáról ismerhettük meg a 2005-ös adatokat. A bemutatott SWOT analízissel a szóban forgó szakkönyvtár erősségei, gyengeségei, lehetőségei, fenyegetettségei váltak nyilvánvalóvá.

Az Egészségügyi Minisztérium képviselőjében Szy Ildikó osztályvezető „A szakmai irányelvek, protokollok készítésének, megjelenésének eljárásrendje” címmel tartott előadást. Ebből egy szisztematikusan végigvezetett gondolatmenet alapján a figyelem fókuszába került a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. számú törvény, ami a szakmai ajánlások elkészítésének alapját képezi. Tisztázódtak ezen folyamat lépései, az ajánlattételre jogosultak köre és magának a közzétételnek a kritériumai. Az elfogadott témajavaslatokhoz (főbb betegcsoportokhoz) fejlesztőcsoportok alakulnak, akik kidolgozzák, majd véleményeztetik szakmai irányelveiket, protokolljaikat; továbbá gondoskodnak annak megjelentetéséről. Majd felhívta a jelenlévők figyelmét, hogy e témáról a minisztérium portálján a http://www.eum.hu/eum/eum.head.page?pid=DA_93148 webcímen folyamatosan tájékozódhatnak.

A délutáni fórum vendége volt Szy Ildikó (Egészségügyi Minisztérium), dr. Kránitz Katalin (Zala Megyei Kórház), dr. Bartos Éva (OSZK Könyvtári Intézet) és Gracza Tünde (Pécsi Tudományegyetem Orvostudományi és Egészségtudományi Centrum Könyvtár) . A moderátor szerepét Balogh Margit (Pető Intézet Könyvtár) vállalta magára. Nem kisebb célt tűztünk e fórummal magunk elé, mint a működésünkhöz szükséges szakmai irányelvek, ajánlások kidolgozásának elindítását saját szakterületi könyvtárainkra, információ-és dokumentum szolgáltatásainkra, ellátási szintek szerint. Az elhangzott javaslatok – ezúttal külön név megjelölése nélkül - a következők voltak. Az adott problémáról gondolkozzunk a struktúra, folyamat, eredmény logikai lánc keretei között. Fel kell mérni a fenntartó intézmények paramétereit, adatokat kell gyűjteni a hálózat szakkönyvtáiról. Készüljön el a minőségi követelmények leírása egy-egy jól működő könyvtárra vetítve. A cél eléréséhez nagyon fontos a könyvtárakkal szembeni igények felmérése, a könyvtárakra vonatkozó előírások figyelembevétele. Hangsúlyozandó a kórházak és szakkönyvtáraik kölcsönös egymásra utalt szerepe, a kórházak könyvtárai a gyógyítás szerves részeivé kell hogy

váljanak. Fontosak az ide vonatkozó költségszámítások. Nem ártana felülvizsgálni az orvosi könyvtár megnevezést, mivel ezen helyeken folyó munka lényegét sokkal inkább tükrözi az egészségügyi szakkönyvtár elnevezés. A hálózat könyvtárai is kerüljenek be az elektronikus Könyvtári Minervába, frissítsék ott adataikat. Ha tetszik élő probléma, ami szerint külső felhasználókat is fogadnak szép számmal a kórházak könyvtárai, de ehhez külön támogatást nem kapnak. Nagyon fontos, hogy az orvosi könyvtári hálózat működésében érintett minisztériumok fogjanak össze. Ennek egyik eredménye lehet, hogy közösen finanszírozzák szakmai adatbázisok használatát. A MOKSZ segítse a működési feltételek javításához nélkülözhetetlen anyagi és szellemi erők egyesítését. A MOKSZ tervei közt szereplő könyvtártörténetek írására, a hálózatban dolgozó munkatársakról készítendő adatbázishoz szükséges adatszolgáltatásra szóló felhívás ismét megerősítést nyert, csakúgy, mint a kórházak, szakkönyvtárak névadójául szolgáló híres emberek adatbázisba való rendezéséhez szükséges adatszolgáltatás kérése.



A szakmai konferencia résztvevőinek egy csoportja

Szakmai napunk zárszavában Balogh Margit az orvosi könyvtári hálózatot érintő fontosabb honlapok, levelezőlisták figyelésére, valamint a tervezett irányelvek, ajánlások elkészítéséhez nélkülözhetetlen gyors, pontos adatszolgáltatás megtételére hívta fel a figyelmet.

Úgy tűnik, megtörtént az első lépés az orvosi, egészségügyi szakkönyvtárak működését szabályozó ajánlások, irányelvek megtételére. A szándék kinyilvánítása, megerősödése után következhet ennek kidolgozása, előterjesztése, elfogadtatása. Ez az egész orvos-egészségügyi szakkönyvtári hálózat munkáját alapjaiban, hosszú távra meghatározó olyan feladat, amiért ugyancsak érdemes minden érintettnek tenni, dolgozni.

Beke Gabriella