

Betegjogok a menedzsment szemszögéből

Dr. Marczell Mihály
orvos-igazgató
Pest Megyei Flór Ferenc Kórház

A betegjogok megvalósulását biztosító technikai és adminisztratív feltételek megteremtésén túl a kórházvezetés legfontosabb feladata a fogékony intézeti kultúra megteremtése. Ebben a korszerű humánpolitika minden lehetőségét fel kell használni (kiválasztás, oktatás, továbbképzés, motiválás, ösztönzés, kommunikáció fejlesztése, stb.). Alapos elemzés alá kell vonni a kritikus ellátási helyzeteket (halál és halálközeli állapotok, életveszélyes vagy hosszú lefolyású súlyos betegségek, intenzív ellátás, cselekvőképtelen betegek ellátása, stb.) és fel kell készíteni a személyzetet ezen szituációk kezelésére, tudatos levezénylésére.

Elemezni kell az egyéni betegjogok iránti igények mértékét, megvalósulásuk feltételeit, lehetőségeit és akadályait, nem utolsósorban anyagi következményeit.

Kiemelt feladat a panaszkezelés rendjének és módjának szabályozása, illetve a megelőzési lehetőségek kihasználása (aktív irányított tájékoztatás, PR és marketing, nyitás a civil társadalom felé).

Lényeges annak a társadalmi, jogi és politikai környezetnek az ismerete, melyek mozgásterünket befolyásolják (paradigmaváltás az orvoslásban, egészségpolitikai diszfunkciók, forráshiány, finanszírozási visszasságok, paraszolvencia, munkaerő gondok, kártérítési igények szaporodása, stb.) illetve annak elemzése, milyen módon tudnánk elérni ezen körülmények kedvező irányú változását.