



ÁLLAMI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI
ÉS TISZTIORVOSI SZOLGÁLAT



Iktatószám: PI- 16503-7/2016

JÓ GYAKORLATOK ÉRTÉKELÉSI ÉS AUDIT ELJÁRÁSRENDJE

Készítette: Dr. Papp Katalin, Dr. Baticz Orsolya, Nagy Beáta, Bulyáki Tünde, Godó János,
Papp Eszter, Dr. Harangozó Judit, Dr. Purebl György

Ellenőrizte: Dr. Wernigg Róbert

Jóváhagyta: Dr. Sümegi András

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

TARTALOMJEGYZÉK

1. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA.....	3
3. FELELŐSSÉGEK MEGHATÁROZÁSA	3
4. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	4
5. AZ ELJÁRÁSREND LEÍRÁSA.....	4
5.1. BEVEZETŐ	4
5.2. JÓ GYAKORLATOK GYORSÉRTÉKELÉSE	6
5.2. SZAKMAI JÓ GYAKORLATOK ÉRTÉKELÉSE	7
5.2.1. Az 5 csillagos rendszerben értékelhető jó gyakorlatok.....	7
5.2.2. Az 5 csillagos rendszerben nem értékelhető jó gyakorlatok.....	7
5.3. JÓ GYAKORLATOK RÉSZLETES LEÍRÁSA	9
5.3.1. Szakmai jó gyakorlatok részletes leírása	9
1.2.1.1. Jó gyakorlatok helyszíni auditja	9
5.4. JÓ-GYAKORLAT TÁR.....	10
6. KAPCSOLÓDÓ KÜLSŐ ÉS BELSŐ SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMOK.....	10
7. MELLÉKLETEK.....	10

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal
1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

1. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA

Jelen eljárásrend elkészítésének és alkalmazásának célja hogy a Norvég Alap támogatásával megvalósuló projekt keretében kiválasztott hat Egészségfejlesztési Irodában (a továbbiakban: EFI) létrehozott Lelki Egészség Központ (a továbbiakban: EFI-LEK) által a kapcsolódó [„Jó gyakorlatok felkutatásának eljárásrendje”](#) alkalmazásának segítségével feltárt és azonosított potenciális jó gyakorlatok egységes módszertan segítségével történő értékelése

2. AZ ELJÁRÁSREND HATÁLYA

Az eljárásrendben meghatározott feladatok ellátásának személyi hatálya kizárólag az EFI vezetőjére és az EFI-LEK munkatársaira terjed ki. Ezen kívül természetes módon érinti a fenntartó munkatársait, az együttműködő szervezeteket és személyeket, és a velük kialakított szakmai együttműködést is. Az eljárásrendet az EFI vezetőjének, az EFI-LEK munkatársainak ismerni és alkalmazni szükséges.

A jelen eljárásrend alkalmazható valamennyi „alulról” vagy „felülről” javasolt potenciális jó gyakorlat értékelésére. Tárgyi hatálya az EFI-LEK által a munkavégzés során ideiglenes vagy állandó jelleggel használt telephely(ek)re, ingatlan(ok)ra és infrastruktúrára vonatkozik.

3. FELELŐSSÉGEK MEGHATÁROZÁSA

Jelen eljárásrendben meghatározott, szabályozott folyamatok/tevékenységek végrehajtásában az alábbiak felelősek:

Az eljárásrend készítéséért: Módszertani Központ (MK) szakmai munkatársai,
Szakértői Hálózat munkatársai.

Az eljárásrend ellenőrzéséért: kijelölt szakmai véleményező munkatárs,
MK minőségügyi munkatárs.

Az eljárásrend jóváhagyásáért és kiadásáért:
MK vezető,
projekt szakmai igazgató.

Az eljárásrend végrehajtásáért felelősök:
MK munkatársai,
jó gyakorlat gazdák,
EFI-LEK munkatársak.

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

4. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Egészségfejlesztés: Az egészségfejlesztés az a folyamat, amely módot ad az embereknek, közösségeknek egészségük fokozott kézbe tartására és tökéletesítésére. A teljes fizikai, szellemi és szociális jólét állapotának elérése érdekében az egyénnek vagy csoportnak képesnek kell lennie arra, hogy megfogalmazza és megvalósítsa vágyait, kielégítse szükségleteit, és környezetével változzék vagy alkalmazkodjon ahhoz. (Ottawai Karta)

Jó gyakorlat (good practice): a jelen projekt értelmezésében jó gyakorlatként értelmezendő mindazon tevékenység, amelynek legtöbbször célja, de minden esetben eredménye a lelki egészség fejlesztése, illetve fenntartása. (WHO, Norvég Projekt MT és Szakértői háló konszenzus 2016.)

Jó gyakorlatok felkutatása: A szükségletfelmérő konzultációk, kulcsszereplőkkel (stakeholderekkel) és egyéb partnerekkel történő szakmai kommunikáció során a lelki egészség szempontjából *szakmai* (pl. a mentális ellátás, prevenció, lelki egészség promóció területén), vagy a szakmai folyamatokat támogató, ún. *szervezeti-működési* típusú (pl. gazdálkodási, HR, pénzügyi stb.) jó gyakorlatok azonosítása. A jó gyakorlatok felkutatása mind az EFI, EFI-LEK munkatársai, mind a Módszertani Központ, mind pedig a szakértői hálózat tevékenységi körébe tartozik.

Jó gyakorlatok adaptációja: Azon tevékenységek összessége, amellyel a szakértői grémium által adaptációra alkalmasnak nyilvánított jó gyakorlatokat a szélesebb körű implementációra alkalmassá tesszük. (Az adaptáció során alkalmazott tevékenységek közé a tartozhatnak – a teljesség igénye nélkül: adaptációs környezet felmérése; folyamatoptimalizáció; kompetencia (Személyi (képzettség és tapasztalat), Eszközök, infratraktúra, illetve Szervezési operatív kompetencia halmazok szerinti) meghatározása; feladatokhoz javaslat a felelősségi és hatáskörökre illetve az alkalmazandó határidőkre – amennyiben azok relevánsak a folyamat és eredményessége tekintetében; folyamat megvalósulását jelző indikátorokra vonatkozó javaslatok; szakmai háttérjánlások – amennyiben vannak stb.

Lelki egészség: Az egészség nem a betegség hiányát jelenti, hanem egy olyan jóléti állapot, melyben a személy képes felismerni a saját erőforrásait, meg tud küzdeni a mindennapi stresszel, képes produktívan dolgozni és együttműködik a társadalom más szereplőivel. (WHO, http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA66/A66_10Rev1-en.pdf)

5. AZ ELJÁRÁSREND LEÍRÁSA

5.1. Bevezető

A tényeken alapuló döntéshozatal alapját a tényeken alapuló, megvalósult jó gyakorlatok jelentik (WPA Mental Health Policy and Economics Training, 2008).

A gyakorlatban már bizonyított jó gyakorlatok felkutatása és mind szélesebb körű alkalmazása mára már mindenki által elfogadott módszertan valamennyi szervezeti-működési

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

kapcsolatrendszerbe integrált eredmény-orientált szolgáltatási és/vagy szolgáltatásfejlesztési szakterületen – függetlenül attól, hogy maguk a szolgáltatások az állami vagy a magán szférában valósulnak-e meg.

A lelki egészség területén, amellett, hogy maga a szakterület is interdiszciplináris és interszektoriális, hagyományosan nagyon széles a szolgáltatók és szolgáltatások értelmezési tartománya, hiszen megjelennek benne mind egyes személyek individuális tevékenységéhez, mind pedig nagyobb, intézményesített és/vagy közösségi, szakmai és/vagy szervezeti módszertanokhoz, szolgáltatásokhoz, programokhoz stb. vagy ezek különböző kombinációihoz kapcsolódó rövidebb vagy hosszabb távon jelentkező pozitív hatások, eredmények (output-ok és outcome-ok).

Az EFI-LEK munkatársai tehát a „helyi lelki egészség hálózatok” folyamatos építése során szemléletében és/vagy gyakorlatában innovatív és/vagy kiemelkedően eredményes, összegezve ún. potenciális jó gyakorlatok széles skálájával kerülnek kapcsolatba.

Azonban a potenciális jó gyakorlatok jelentősen eltérő jellege egyben azt is előre vetíti, hogy valamennyi, a lelki egészségre pozitívan ható jó gyakorlat egyetlen módszerrel való értékelése kétséges, így komplex értékelési módszertan kidolgozása szükséges. Példaként említhető, hogy egy helyi, bizonyítékokon alapuló hatásos és hatékony (eredményes) pszichiáter orvos által végzett intervenció (evidence based medicine) nem mérhető ugyanazon mércével mint mondjuk a helyi védőnő által alkalmazott, a lelki egészség szempontjából ugyancsak eredményes iskolai felvilágosító program.

A jó gyakorlatok folyamatos felkutatása, gyűjtése, leírása, gyorsértékelése, valamint a „jó gyakorlatok tárá”-ban való elhelyezésre és a disszeminációra vonatkozó javaslatok elkészítése az EFI-LEK alapvető feladatai közé tartozik.

A potenciális jó gyakorlatok disszeminálhatóság szempontjából sem egységesek, hiszen vannak olyanok, amelyek országosan, de vannak olyanok, amelyek csak igen kis körben terjeszthetők, alkalmazhatók.

A széles körben disszeminálható jó gyakorlatok legfontosabb közös jellemzői:

- szakmailag megalapozottak;
- tevékenységeik/folyamataik optimalizáltak és
- részletesen dokumentáltak;
- összhangban vannak az ágazati jogi és szakmai szabályozással;
- eredményük/hatásuk mérhető és ismert;
- működtetésük/működésük fenntartható.

A potenciális jó gyakorlatok - adaptációjuk és disszeminációjuk feltételrendszerének és folyamatának kidolgozásával - országos/térségi/helyi szinten is adaptálható és disszeminálható jó gyakorlattá fejleszthetők, melyeket a MK a „Jó-gyakorlat tárá”-ban tart nyilván és minden érintett számára elérhetően.

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

A potenciális jó gyakorlatok adaptációra és a disszeminációra való alkalmassága a jelen eljárásrend szerinti módszertanokkal vizsgálható, értékelhető.

5.2. Jó gyakorlatok gyorsértékelése

A [szükségletfelmérő konzultációk](#) során a lelki egészség szempontjából *szakmai* (pl. a mentális ellátás, prevenció, lelki egészség promóció területén), vagy a szakmai folyamatokat támogató, ún. *szervezeti-működési* típusú (pl. gazdálkodási, HR, pénzügyi stb.) jó gyakorlatok azonosíthatók.

Az azonosított potenciális szakmai jó gyakorlatokat először meg kell vizsgálni, hogy az „5 csillagos” értékelő-rendszer (melyet a közösségi jó gyakorlat értékelési módszernek javasolt az Egészségügyi Szakmai Kollégium Pszichiátriai Tagozata és a Magyar Pszichiátriai Társaság indikátor-bizottsága) alapján értékelhetők-e.

Amennyiben igen, a szükségletfelmérő konzultációt végző munkacsoport szakembereinek konszenzusával az 5 csillagos értékelési módszer alkalmazásával kerülnek gyorsértékelésre (1. táblázat), valamint a gyorsértékelés eredménye, az értékelési javaslat dokumentálásra a *szükségletfelmérési jegyzőkönyvben* (lásd: vonatkozó eljárásrend mellékletét).

Amennyiben az adott potenciális jó gyakorlat nem szükségletfelmérés keretében került azonosításra, a szükségletfelmérő jegyzőkönyv vonatkozó része akkor is alkalmazható a gyorsértékelés elvégzésére.

5.2.1. Szakmai jó gyakorlatok 5 csillagos értékelése

Egy megvalósult hazai jó gyakorlat akkor lehet legközelebb az országos terjesztéshez, ha igazolni tudja az 5 csillagos megvalósulást, azonban pl. egy 3 csillagos gyakorlat szélesebb megvalósítása is mérlegelhető.

Kategória	Leírás
*	Hazai és/vagy nemzetközi kutatási, ill. tapasztalati evidencia
**	Ezekre alapozottan megvalósult a hazai jó gyakorlat, pilot program
***	A hazai pilot program eredményessége eléri, közelíti az evidencia-alapú hazai/ nemzetközi jó gyakorlatét
****	A hazai disszemináció sikeres volt
*****	A hazai disszeminált programok eredményeit mérték, ezek közelítik a pilot program eredményességét

1. táblázat: Szakmai jó gyakorlatok 5 csillagos értékelése

Az azonosított potenciális jó gyakorlatokat emellett meg kell jeleníteni az *EFI-LEK havi jelentésében* (a jelentési formanyomtatvány az [EFI-LEK szervezeti és működési](#)

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

[eljárásrendjének](#) mellékletében található), illetve mellékelni kell az adott potenciális jó gyakorlattal kapcsolatban minden olyan adatot és információt, ami a jó gyakorlatot leírja és a gyorsértékelést alátámasztja.

5.2. Szakmai jó gyakorlatok értékelése

5.2.1. Az 5 csillagos rendszerben értékelhető jó gyakorlatok

Az 5 csillagos rendszerben értékelhető szakmai jó gyakorlatok értékelését a Módszertani Központ – szükség esetén a Szakértői Hálózat munkatársainak bevonásával – véglegesíti.

Az értékelés véglegesítése kétféle módon történhet:

- amennyiben az 5 csillagos értékeléshez valamennyi releváns adat és információ rendelkezésre áll, a MK erre kijelölt munkacsoportja (minimum 3 fő) az EFI-LEK-től kapott dokumentáció átvizsgálása alapján dönt a javasolt ötcsillagos kategóriáról;
- amennyiben a MK értékelő munkacsoportjának nem áll rendelkezésre elegendő információ a döntéshez, a hiányzó információkat a javaslatok tevő EFI-LEK-től telefonon, elektronikus levelezés, vagy különleges esetekben a jó gyakorlat helyszínén, audit módszertant alkalmazva gyűjti össze a munkacsoport.

A MK értékelési munkacsoportjának javaslata alapján az 5 csillagos rendszerben értékelt szakmai jó gyakorlatok „Jó-gyakorlat Tár”-ban való elhelyezéséhez szükséges:

- részletes leírásáról,
- szükség szerinti adaptációjáról és
- disszeminációra való elkészítéséről

a Módszertani Központ vezetője dönt.

5.2.2. Az 5 csillagos rendszerben nem értékelhető jó gyakorlatok

Az 5 csillagos rendszerben nem értékelhető potenciális jó gyakorlatok értékelése a jó gyakorlat leírása alapján szakértői értékelői rendszerben kerül értékelésre. A jó gyakorlat leírása minimálisan a következő információk közlésére terjedjen ki: a jó gyakorlat

- megalapozottsága,
- alkalmazásának célja,
- eddigi eredmények,
- főbb tartalmi elemei,
- pontos célcsoportja(i),
- megvalósításért felelősök köre, szükséges kompetenciák (HR, infrastruktúra/eszköz/berendezés és szervezési-operatív kompetencia halmazokra bontva),

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

- megvalósításban együttműködők köre, szükséges kompetenciái
- megvalósítás jellemző helyszínei (ha releváns),
- megvalósítás időszaka (ha releváns),
- adaptációs és
- disszeminációs feltételrendszer.

A szakértői értékelés a 2. táblázatban megadott négy szempontcsoportok teljesülését vizsgálja.

Szempontcsoport	Értékelt szempont	Szempont súlya az adott szempontcsoporton belül	Pontszám
1. célmeghatározás	milyen területeken fejleszt, milyen kihívásokra ad választ	50%	1-5 pont
	célmeghatározás (célok – részcélok – célok megvalósításához rendelt módszerek) meghatározása, érthetősége	50%	
2. szakmai tartalom és minőségbiztosítás	tartalmi leírás	40%	1-5 pont
	szakmai, módszertani megalapozottság	30%	
	a célcsoport(ok)nál eddig elért eredmények (ön)értékelése, az értékelés interpretációja, mutatók (indikátorok) megfelelő alkalmazása, felülvizsgálat	30%	
3. célcsoportok meghatározása	jó gyakorlattal érintett társadalmi célcsoportok minél pontosabb definiálása	40%	1-5 pont
	megvalósításért felelősök és kompetenciák meghatározása	30%	
	megvalósításban együttműködők és kompetenciák meghatározása	30%	
4. adaptációs és disszeminációs feltételrendszer	jó gyakorlatot átvevők számára készített adaptációs dokumentáció (tájékoztatók, képzési	40%	1-5 pont

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

	anyagok stb.), támogató team rendelkezésre állása		
	a jó gyakorlat megjelenik és elérhető valamely közösségi felületen; valamely szakmai grémium pozitívan értékelte	30%	
	a jó gyakorlat átadás-átvételi folyamata, infrastruktúra és költségigénye tervezett, kalkulálható	30%	
összesen:			20 pont

2. táblázat: Szakmai jó gyakorlatok szakértői értékelése

5.3. Jó gyakorlatok részletes leírása

A jó gyakorlatok leírását a jó gyakorlatot felterjesztő EFI-LEK munkatársai a „jó gyakorlat gazdájával” együttműködve írják le - a MK módszertani támogatása mellett.

A már hivatkozott folyamatleírási módszertan mind a szakmai, mind a szervezeti-működési jó gyakorlatok részletes leírására alkalmas – utóbbi esetben a formanyomtatvány szervezeti-működési szempontból nem releváns elemeinek elhagyásával.

5.3.1. Szakmai jó gyakorlatok részletes leírása

A szakmai jó gyakorlatok részletes leírásához a szükségletfelmérésről szóló eljárásrend folyamatleírásra vonatkozó szabályait és formanyomtatványait kell alkalmazni mind a jelen gyakorlat, mind pedig az esetleges adaptációt, optimalizálást követő folyamat leírása tekintetében.

Amennyiben a jó gyakorlat nem reprezentál teljes folyamatot, a formanyomtatvány tartalma értelemszerűen redukálható.

1.2.1.1. Jó gyakorlatok helyszíni auditja

Amennyiben a rendelkezésre álló dokumentáció alapján a jó gyakorlat nem vagy nem teljes körűen írható le, szükség lehet a helyszíni információgyűjtésre, amit helyszíni audit formájában célszerű elvégezni. Az audit megtervezéséhez a szakemberek auditra való felkészüléséhez és az auditok operatív lebonyolításához szükséges részletes információkat és javaslatokat fogalmaz meg a szükségletfelmérésről szóló eljárásrend. Az auditok teljes körű dokumentálására – megfelelő módosítást követően – szintén támogatást nyújt a hivatkozott eljárásrend.

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016

5.4. Jó-gyakorlat Tár

A Jó-gyakorlat Tár a Módszertani Központ által kialakított, az EFI-LEK-ek által javasolt potenciális jó gyakorlatok, illetve a MK által értékelt, részletesen leírt és adaptációra, valamint disszeminációra előkészített jó gyakorlatok központi, elektronikus adatbázisa.

Az adatbázis szerver háttérét és informatikai üzemeltetését a projekt időszaka alatt az OTH biztosítja.

A Jó-gyakorlat Tárban szereplő jó gyakorlatok adaptációit a „jó gyakorlat gazda”, az érintett EFI-LEK és a Módszertani Központ munkatársaiból szervezett értékelőcsoport, először az adaptációt követő 6. hónap után, illetve az azt követő időszakban legalább 3 évente a helyszínen auditálja.

A Jó-gyakorlat-Tár jó gyakorlatainak éves rendszeres felülvizsgálatát és a szükséges módosítások átvezetését a „jó gyakorlat gazda” végzi el és a MK vezetője hagyja jóvá.

6. KAPCSOLÓDÓ KÜLSŐ ÉS BELSŐ SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMOK

Belső szervezetszabályzó dokumentumok:

- 2/2016. EFI-LEK eljárásrend: Jó gyakorlatok felkutatásának eljárásrendje
- 3/2016. EFI-LEK eljárásrend a helyszíni szükségletfelmérésekről
- 4/2016. EFI-LEK-ek működési eljárásrendje

7. MELLÉKLETEK

Jelen eljárásrend nem tartalmaz mellékletet.

Jelen dokumentum az OTH szellemi tulajdona. A dokumentumban szereplő információk a projekten kívül történő felhasználása engedélyhez kötött.

ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal

1097 Budapest, Albert Flórián u. 2-6.; Telefon:1/476-1100;

HT112-0001-PP3-2016