

# „SZERVEZETI HATÉKONYSÁG FEJLESZTÉSE AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓRENDSZERBEN – TERÜLETI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK KIALAKÍTÁSA” TÁMOP 6.2.5 B

## KONFERENCIA AZ EGÉSZSÉGESEBB EGÉSZSÉGÜGYÉRT

2015 06 30

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# Az EFQM Kiválóság Modell bemutatása, nemzetközi aktivitás az egészségügyi szektorban

Szabó Kálmán

Szövetség a Kiválóságért  
Közhasznú Egyesület  
ügyvezető igazgató

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# KIVÁLÓSÁG



- Brüsszeli központú minőségmenedzsment alapítvány (1988 –
- EFQM Kiválóság Modell
- kiterjedt együttműködő hálózat
- 500 tag, több mint 30.000 alkalmazó



- EFQM nemzetközi partnerszervezete (2002 -
- Küldetés: a Kiválóság Kultúra terjesztése
- szakmai programok, rendezvények, projektek
- Nemzetközi szintű tanúsítás (C2E, R4E 3\*-5\*)

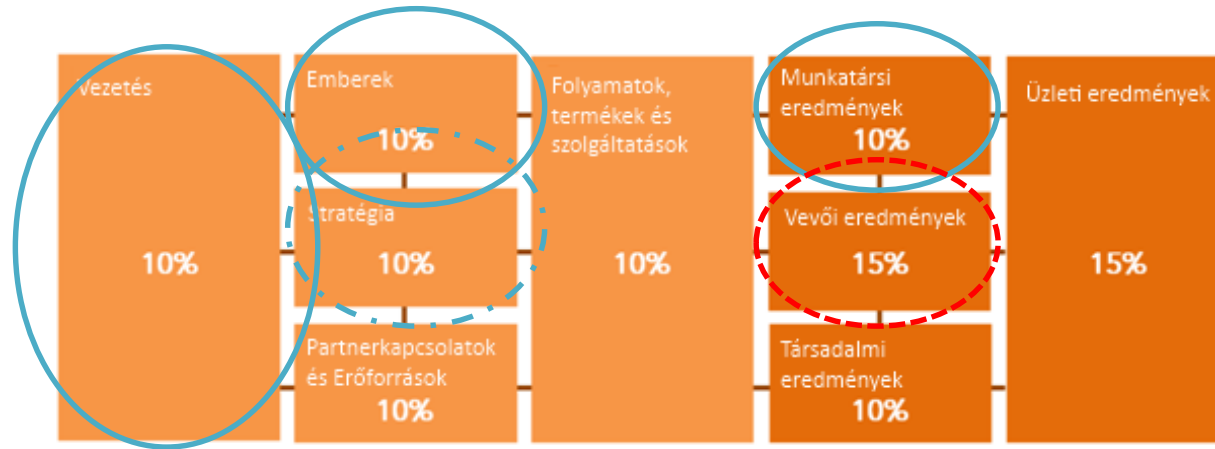


Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# KIVÁLÓSÁG



## Fókuszban az EMBER

# TAPASZTALATOK



- tervezett, szisztematikus működés,
- erősödik a munkatársak elköteleződése - fluktuáció csökken,
- belső munkatársakra épülő innováció, fejlesztések megjelenése,
- ügyfél (beteg) fókuszú szemlélet erősödése – ügyfél elégedettség javulása.

# TÁMOGATÓ TÉNYEZŐK



- (felső)vezetői elköteleződés, támogatás megléte,
- működési környezetre való adaptáció - értelmezés támogatása,
- szektorális tapasztalatok, jó gyakorlatok kicserélése,
- párbeszéd más területen működő szervezetekkel is,
- elkötelezett belső szakértői team kialakítása – Kell egy csapat!

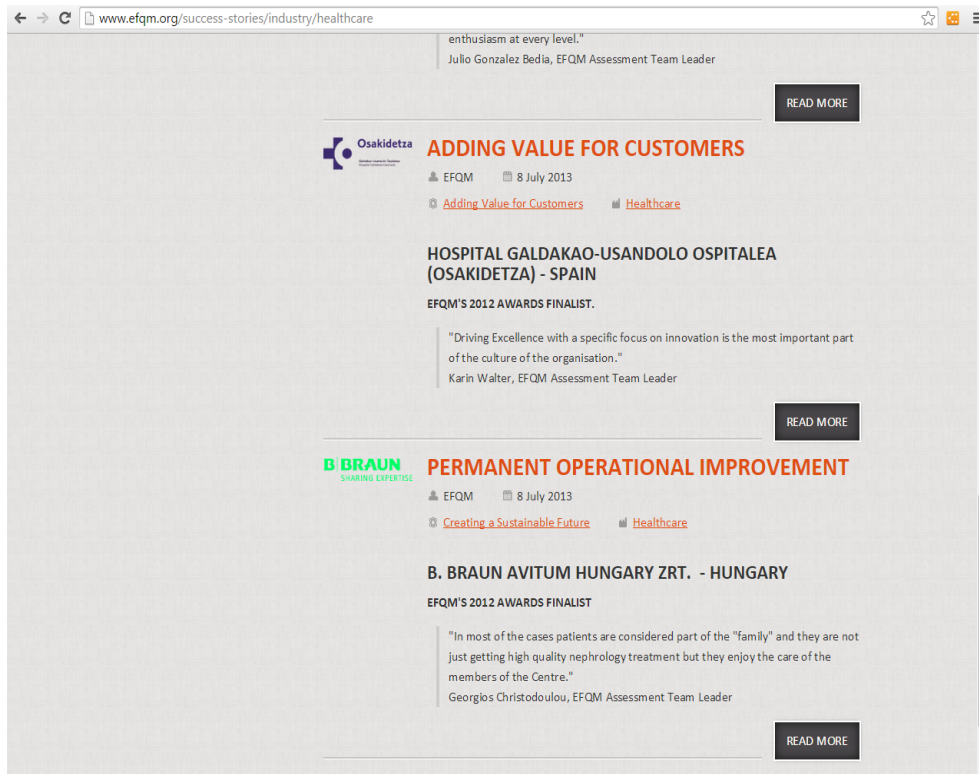
# NEMZETKÖZI AKTIVITÁS



- 2014-ben indul, spanyol partner aktivitása
- több mint 40 egészségügyi szervezet
- tapasztalatcsere rendezvények, egymástól tanulás
- együttműködések közös célrendszer mentén
  - munkatársak megtartása,
  - fenntartható működés
  - ügyfél kapcsolat menedzsment
  - munkatársak bevonása a fejlesztésekbe
- felkészülés az EFQM tanúsításokra



# NEMZETKÖZI SIKEREK



<http://www.efqm.org/success-stories/industry/healthcare>





# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**