

A Zala Megyei Kórház Orvosi Könyvtárának tevékenysége, és közeli tervei a minőségbiztosítás jegyében

A Zala Megyei Kórház Orvosi Könyvtára 1994 óta az akkor jóváhagyott minőségbiztosítási módszer szerint dolgozik. Ez az írás az időközben eltelt több mint három év alatt bekövetkezett könyvtári változásokat veszi számba. Az előzetes várakozásokat is felülmúlja az a lendület, ahogy e könyvtár – az alkalmazott minőségbiztosítási módszernek köszönhetően – a felhasználók igényei, valamint az adott lehetőségek alapján elindult az önfejlődés útján.

Kitekintés

Detroit három kórházában – 1989 szeptemberétől 1990 szeptemberéig – 192 eset kapcsán az orvosi tesztek eredményességét összehasonlító vizsgálatot végeztek a Medline adatbázist használók, illetve nem használók között. Kiderült, hogy ott, ahol alkalmazták a kutatási eredményeket, lerövidült a kórházban töltött idő, csökkentek a költségek. Az átlagos megtakarítás 7379 USD volt. Objektíve kimutatható volt a könyvtári közreműködés közvetlen hatása a kórházi ellátás költségeire.

Egy más esetben a New York állami Rochester 15 kórházából 448 orvost kértek fel arra, hogy az éppen aktuális klinikai esetükhöz igényeljének könyvtáruktól szakinformációt. Az eredmény szerint az orvosok 80%-a az eredetileg elhatározotthoz képest másképpen kezelte az adott esetet a kapott információ birtokában. Változott a diagnózis (29%), a páciensnek adott tanács (72%), a gyógyszerrendelés (45%) és a teszt kiválasztása (51%). A szakinformáció hatására csökkent a kórházi bennmaradás időtartama, vagy pedig elkerülte a kórházi felvételt a betegek 19%-a, a műtétet 21%-a, a plusz vizsgálatokat, eljárásokat 49%-a, továbbá – ugyancsak az információ hatására – 19%-ban nem következett be pácienshalál. Mindez alátámasztja King 1987-es vizsgálatának eredményét (Chicago, 176 orvos, nővér), amely szerint az orvosok 70%-a, az egészségügyi dolgozók 74%-a másként oldotta meg az esetét a rendelkezésre álló információ alapján, mint anélkül tette volna.

Ezek a tények azt is igazolják, hogy az orvosi könyvtárakra fordított pénz nem költség, hanem befektetés. Ráadásul olyan, amely – közvetve – az emberek egészségét, életét szolgálja.

Mit jelent számunkra napjainkban és holnapjainkban a TQM?

Egy állandóan fejlődő irányítási módszert, amely a munkatársak együttműködésére, a döntéshozatalba való bevonásukra épül, miközben az olvasói (használói) igények szem előtt tartásán alapszik. A teljes körű minőségbiztosítási módszer célja, hogy a szolgáltatások és a különböző munkafolyamatok minőségét állandóan emelje.

Fő elemei:

- > a minőségről a használó (olvasó, ügyfél) véleménye dönt;
- > minden munkatársnak a használók igényeire kell összpontosítania;
- > a felesleges idő- és költségárfordítások csökkentésére, a hibátlanul végzett munkafolyamatokra kell törekedni;
- > a folyamatos előrehaladásra való igyekezet a képzés, a kommunikáció, a teljesítmények elismerése és a teammunka keretében nyilvánul meg;
- > a minőség javítása tervezési, szervezeti, emberi, technikai szempontok kombinálásával történik.

A TQM – megvalósítása közben – a következő kérdésekre keresi a választ:

- > Hogyan fejleszthető ki a szolgáltatás minősége? A követelmények: gyorsaság, időszerűség, pontosság, teljesség.
- > Kik a szolgáltatások használói? Milyen szegmensekre oszthatók, milyen igényeik vannak?
- > Hogyan mérhető a minőség? Többek között
 - a panaszok megvizsgálásával,
 - a használói vélemények felmérésével,

- az alkalmazottak javaslatainak összegyűjtésével,
- a „versenyársakkal” való összehasonlítással.

Amíg régen a könyvtárak minőségi mutatóinak a költségvetést és a különböző statisztikai adatokat tekintették, addig a TQM-nél a szolgáltatás minőségéről maga a felhasználó dönt.

A minőségközpontú vezetés jellemzői: a közös célért együtt munkálkodó dolgozók munkacsoportokban, választott vezető irányítása alatt végzik a munkájukat, és maguk döntenek annak menetéről. A munkavégzés során a hangsúly nem a statisztikailag kimutatható adatok növekedésén van, hanem a végzett munkafolyamatok minőségén.

A várható haszon- és eredménylista:

- Növekszik a változások üteme, a fejlődés folyamatossá válik.
- A vezetők a vezetési ismeretek elsajátítására kényszerülnek, ahelyett, hogy csupán hatalmukra támaszkodnának.
- A vezetésbe való bevonás által a munkatársak magukénak érzik saját munkájukat, s eközben azonosulnak a szervezet céljaival, feladataival is.
- Könnyebbé válik az újabb ismeretek, tapasztalatok szerzése.
- Lebomlanak a határok az egyes osztályok (munkaterületek) között.
- Korlátozott erőforrások idején a szolgáltatás-fejlesztés módszerével lehet élni.

Működési környezetünk

A Zala Megyei Kórház (ZMK) 149 éves múltta visszatekintő intézmény. Az ISO 9001 szabvány szerinti minőségbiztosítási rendszer bevezetése 1993 őszén indult el. 1995 májusában a ZMK minőségügyi rendszere Magyarországon, de Európában is elsőként kapott az egészségügy területén ISO 9001 szabvány szerinti tanúsítványt, amely az intézet teljes működési területére kiterjed. Jelenleg 33 fekvő beteg osztály 1269 ágyán folyik a gyógyítás. A járóbeteg-ellátás 22 szakrendelésen évi 2360 szakorvosi óra keretében valósul meg. A gondozóintézeti szakellátás 5 szervezeti egységben 319 órában megy végbe.

Szakkönyvtárunk küldetése

Orvosi könyvtárunk célkitűzése, küldetésnyilatkozata a következő:

- elsősorban a ZMK és a hatókörébe tartozó egészségügyi dolgozók, felsőfokú tanintézeti hallgatók szakirodalommal, szakinformációval

való ellátása nyomtatott vagy digitalizált formában, hálózaton elérhető dokumentumokból;

- a ZMK dolgozói által elért, és előadás, publikáció, kongresszusi beszámoló formájában közzétett tudományos megfigyelések, eredmények gyűjtése, feltárása, és szakemberek számára hozzáférhetővé tétele.

A munkánkat meghatározó minőségügyi alapidokumentumok

1. Zala Megyei Kórház. Minőségügyi kézikönyv
2. Könyvtári folyamat. Minőségügyi kézikönyv
 - 2.1. Érvényességi tartomány
 - 2.2. Cél
 - 2.3. Meghatározások (A könyvtári munkában használatos fogalmak, azok magyarázatai)
 - 2.4. Felelősségi körök (Döntési jogkörök – külön-külön – az egyes munkaterületek szerint: főigazgató, gazdasági igazgató, könyvtárvezető, könyvtáros, asszisztens)
 - 2.5. Folyamatleírás (Állománygyarapítás, formai és tartalmi feltárás, raktározás, szolgáltatások)
 - 2.6. Dokumentáció (Egységes űrlapok, formanyomtatványok, amelyekkel dolgozunk)
 - 2.7. Hivatkozások (Jogsabályok, szabványok)
 - 2.8. Mellékletek (Formanyomtatványok, űrlapok másolatai)
3. Munkaköri leírás
4. Személyi minősítő kártya
5. Szervezeti és Működési Szabályzat
6. Éves munkaterv és beszámoló

Munkatársak

1. A ZMK Orvosi Könyvtár szervezeti felépítése:



2. A munkatársak iskolai végzettsége és szakképzettsége

- könyvtárvezető: informatikus-könyvtáros (egyetemi, KLTE TTK);
- könyvtáros 1. (egyetemi, ELTE BTK), könyvtáros 2. (főiskola, tanítóképző [Zsámbék]);
- könyvtáros asszisztens: középfokú könyvtárkezelői tanfolyam, Zalaegerszeg.

3. Munkakörök, munkaterületek elosztása

3.1. Könyvtárvezető

- a könyvtár képviselője az intézetvezetés, illetve a kórházon belüli szervezeti egységek és más intézetek előtt;
- a szakmai munka irányítása, ellenőrzése, a munkaszervezéssel kapcsolatos teendők;
- minőségbiztosítási helyettesi feladatok;
- állománygyarapítás (rendelés, reklamlás);
- az állomány-ellenőrzés megszervezése;
- irodalomkutatás (Medline, EMERALD);
- információszolgáltatás hálózatról (Internet);
- SDI a Current Contents két szekciójának alapján;
- intézeti kiadványok, könyvtári rendezvények.

3.2. Könyvtáros 1.

- referenzszolgálat;
- információszolgáltatás Complex CD-jogtárból, MediCD adatbázisból;
- irodalomkutatás (MOB alapján);
- sajtófigyelés Pressdok adatbázisból;
- könyvtárközi kölcsönzés.

3.3. Könyvtáros 2.

- dokumentumok leltárba vétele, feldolgozása (formai, tartalmi, feltárás);
- katalógusépítés (szerzői, szak-, tárgyszó-, raktári);
- gyarapodási jegyzék elkészítése (negyedévente);
- törlés, selejtezés az állományból;
- különgyűjtemények (publikációk, úti beszámolók, előadások, aprónyomtatványok);
- kötetítés.

3.4. Könyvtáros asszisztens

- olvasószolgálati tevékenység (beiratkozás, kölcsönzés, hosszabbítás, előjegyzés, másolatkészítés, statisztika);
- folyóirat-érkeztetés;
- folyóirat-irányítás;
- raktári rend.

Az egyes munkaterületek „fogaskerek” módján egymásba kapcsolódnak, egymást kiegészítik. A jóváhagyott munkaköri leírások alapján munkatársaink a rájuk bízott szakterületeken önálló szakmai felelősséggel dolgoznak.

4. A munkatársak képzése

- 4.1. „Házi tanfolyam” keretében – heti három órában – számítógépes alapismeretek (DOS, Norton Commander, Windows, Word, Excel) elsajátítása.

- 4.2. Megbeszélések (heti egy alkalommal)

- a szakismeretek bővítése, szinten tartása (referálás friss szakcikkekből);
- a munkaszervezéssel kapcsolatos témák, egyeztetések elvégzése céljából.

A várt eredmény: egységes szakmai elvek, egységes szakmai szemlélet, fontossági sorrend szerinti szakszerű, átgondolt munkavégzés.

4.3. Országos szakmai rendezvényeken való részvétel.

Akiknek szolgálatunk

Olvasóink (ügyfeleink) zöme két nagy körből kerül ki, a ZMK dolgozóiból (1. táblázat), valamint a POTE Egészségügyi Kar Zalaegerszegi Tagozat hallgatóiból és oktatóiból (2. táblázat), akikhez még a város vonzáskörében élő egészségügyi dolgozók kapcsolódnak.

1. táblázat

A Zala Megyei Kórház dolgozói

Az intézet összes dolgozóinak létszáma	1957
Orvos	232
Tudományos fokozattal rendelkezik	10
Szakalkalmazott	1143
Műszaki, ügyviteli alkalmazott	144

2. táblázat

POTE Egészségügyi Főiskolai Kar Zalaegerszegi Tagozat adatai

Hallgatók létszáma	454
Oktatók létszáma	62
Főállású	21
Óraadó	37

Az a tapasztalatunk, hogy szolgáltatásainkat leginkább a szervezett képzésben, továbbképzésben való részvételkor, illetve előadásra, közlemény megírására készülve veszik igénybe, a közvetlen napi gyógyításhoz szinte csak elvétve.

Miből szolgálatunk?

A könyvtár állománya 1997-ben 12 350 kötet könyv és 245 folyóiratcím volt. Ez utóbbiból magyar nyelvű 114, idegen nyelvű 131 cím. Adatbázisaink: Medline (1993-tól), Current Contents Clinical Medicine (floppylemezen, 1997-től), Current Contents Life Sciences (floppylemezen, 1997-től), MediCD – közhasznú orvosi információk (1997-től), Complex CD Jogtár (1997-től) és Pressdok adatbázis (1996-tól).

A multimédiát könyvtárunkban Vajda János és Csányi Károly: Repetitio anatomiae (gyakorló orvosok és orvostanhallgatók részére) c. műve és a Body Works (teljes útmutató az anatómiáról) képviseli. Egyéb CD-k: az Ország-héle Angol-magyar nagyszótár, az Angol-magyar és Magyar-angol hangos szótár, a Nine Month Miracle (az első kilenc hónap csodája). Videoanyagok: A csontváz; A kezdődő csonttritkulás gyógytornája; Az előrehaladott csonttritkulás gyógytornája.

Szolgáltatásaink alakulása

Könyvtárunk helyben olvasási, kölcsönzési és előjegyzési adatait a 3. táblázat tartalmazza. A 4. táblázatból látható, hogy a könyvtárközi kölcsönzés keretében az általunk kért dokumentumok száma négy év alatt megkétszereződött.

3. táblázat
Helyben olvasás, kölcsönzés, előjegyzés

Év	„Ügyfelek” száma	Helyben olvasott		Kölcsönzött			Előjegyzés
		Folyóirat	Könyv	Folyóirat	Könyv	Egyéb	
1996. I–X.	2768	697	155	2887	1189	599	203
1997. I–X.	2660	835	265	2723	1389	430	238

4. táblázat
Könyvtárközi kölcsönzés

Év	Dokumentumok száma	
	Adott (db)	Kapott (db)
1994	283	515
1995	158	549
1996	214	944
1997. X. 31-ig	306	1018

A napi posta átvételét követő folyóirat-irányítás könyvtárunkban 51 kórházi munkatársat fog át. A szolgáltatásba bevont folyóiratcímek száma 176. A Pressdok adatbázisból a PR Iroda, a Magyar Orvosi Kamara Zala Megyei Szervezete, a ZMK Szakszervezeti Bizottsága számára végzünk sajtófigyelést.

A szóbeli tájékoztatás jellemzésére álljon itt néhány kérdés a referensznaplóból:

- Az egészségügyi alapellátásról szóló jogszabályok.
- Az orvosi szakvizsgák szabályozásának rendje.
- Egy fotó CT-cholangiográfiáról.
- Az alkoholizmus számának alakulása (megyei és országos adatok).

- A mesterséges megtermékenyítés etikája.

Három év alatt kb. négyszeresére nőtt a MOB igénybevételével figyelt irodalomkutatási témák és szolgáltatott bibliográfiai tételek száma (5. táblázat). A Medline adatbázisból 1997-ben átlagosan havi 20 órát tett ki a szolgáltatás, a Complex CD Jogtár és a MediCD igénybevételére az esetiség a jellemző.

Az SDI-szolgáltatás – heti gyakorisággal – a Current Contents Clinical Medicine és a Current Contents Life Sciences alapján folyik. A szolgáltatást igénybe vevő orvosok száma 33, a témafigyeléseké 107, a tartalomjegyzék-szolgáltatásé pedig 87.

Kiadványaink:

- Könyvtárismertető.
- Kurrens folyóiratok jegyzéke 1997.
- Újdonságjegyzék (negyedévente).
- Folyamatban van a ZMK dolgozóinak tudományos munkásságát rögzítő bibliográfia.

5. táblázat
Irodalomkutatás a MOB igénybevételével

Év	Kutatott témák száma	Szolgáltatott bibliográfiai tétel
1995	19	205
1996	56	651
1997. X. 31-ig	77	882

Működésünk pénzügyi feltételei

Könyvtárunk kiadásának fontosabb „sarokszámait” a 6. táblázat, bevételeinket pedig a 7. táblázat mutatja be.

6. táblázat
Kiadások

Személyi jellegű kiadások	
Bér	1 963 260 Ft/év
Továbbképzés (részvételi díj, napidíj)	55 000 Ft/év
Napi működés	
Energia (fűtés, világítás)	480 000 Ft/év
Kommunikáció (telefon, levelezés)	132 000 Ft/év
Számítástechnikai eszközök működte-tése	252 000 Ft/év

A 6. táblázat folytatása

Könyv- és folyóirat-beszerzésre			
Általános működéshez	Folyóirat		1 350 000 Ft/év
	Könyv		220 000 Ft/év
Orvos szakmai	Folyóirat		12 000 000 Ft/év
	Könyv		680 000 Ft/év

7. táblázat

Bevételek (1997. I–X.)

Beiratkozási díj	14 580 Ft
Késedelmi díj (nem ZMK dolgozóknak)	5 567 Ft
Fénymásolás (nem ZMK dolgozóknak)	9 935 Ft
Medline-ből való szolgáltatás (nem ZMK dolgozóknak)	1 750 Ft
Összes bevétel	31 832 Ft

Közeli terveink

1. A TextLib integrált könyvtári rendszer elindítása. Ennek feltételei:
 - az alternatív katonák által épített adatbázis teljes körű ellenőrzése, és a tartalmi visszakeresést biztosító tezaurusz kiépítése;
 - az emberi erőforrás oldaláról a negyedik (felsőfokú végzettségű) munkatárs beállítása.
2. Információs szolgáltatás hálózatról, aminek feltételei:
 - a Deák Ferenc Megyei Könyvtárban meglévő terminálszerver üzembe helyezése, működtetése;
 - a HUNGARNET egyesület tagjaiként az élő Internet-cím megszerzése a telefonmodemes, majd a rádiós kapcsolathoz;
 - az emberi erőforrás oldaláról az online szolgáltatásokhoz szükséges ismeretek, készségek és gyakorlat megszerzése.
3. Önálló könyvtári hálózat – 1 központi és 5 munkaállomás (ez utóbbiból egy olvasói) – működtetése. Ennek pénzügyi-technikai előfeltétele 3 számítógépnek és perifériáinak, továbbá egy Novell szoftvernek a beszerzése.
4. Új CD-ROM adatbázisból való szolgáltatás. Feltétele az Embase adatbázis számunkra fontos szakterületeket felölelő részeinek megvásárlása és beüzemelése.

5. A MOB digitalizált változatáról végzett irodalomkutatás. Feltétele, hogy a MEDINFO mikor hirdeti meg ilyen irányú szolgáltatási készségét.

6. Különgyűjteményi munka: bibliográfia a ZMK munkatársainak előadásairól és publikációiról. Feltétele: a negyedik munkatárs korábban már említett beállítása.

7. Könyvtári szolgáltatások a kórházi „nagy” hálózaton keresztül. Feltételei:

- az adatbázisok hálózatos változatának megvásárlása,
- felhasználói képzés.

8. A könyvtár új helyre költözése. (1999?)

Szoktuk hangoztatni: egy könyvtár a hozzá beérkező igények alapján igyekezzék gyorsan, pontosan és megbízhatóan, munkatársainak javaslatait is figyelembe véve akként szolgáltatni, hogy használói folyamatosan meg legyenek elégedve. Az itt elmondottak talán igazolják, hogy a minőségre orientált napi munkából adódó szerves fejlődés elindíthat egy olyan jó irányú folyamatot, amely magával hozza az igényt az első számítógéptől az önálló helyi hálózattig, a CD-n lévő adatbázisból való szolgáltatástól a hálózatról való releváns információk nyújtásáig, a nyomtatott dokumentumoktól az elektronikus úton publikált dokumentumokhoz való hozzáférésig, a könyvtárosok folyamatos önképzésétől vagy szervezett továbbképzésétől a felhasználók képzéséig. Elindulhat egy szervezet olyan önfejlődése, aminek szinte soha nincs vége. Mi – úgy hiszem – már megtettük az első lépéseket az úton.

Irodalom

- NAGLE, E.: The new knowledge environment: Quality initiatives in health sciences libraries. = Library Trends, 44. köt. 3. sz. 1996. p. 657–674.
- MILLER, R.–STEARN, B.: Quality management for today's academic library. = College & Research Libraries News, 55. köt. 7. sz. 1994. p. 406–409.
- Zala Megyei Kórház. Minőségügyi kézikönyv az egészségügyi, műszaki, gazdasági szolgáltatásokhoz. Kéziratként jóváhagyva: 1997. április 14.
- Könyvtári folyamat MBE-09-ZMK-KÖN-01. Kéziratként jóváhagyva: 1997. szeptember 5.

Beérkezett: 1998. II. 17-én.