

IME Konferencia-beszámoló „Outsourcing módszerek az egészségügyben – útban az Európai Unió felé”

Tulip Inn Hotel, Budapest – 2003. október 8.

Az IME szakmai folyóirat égisze alatt került megrendezésre a hagyományos outsourcing-konferencia. Az egészségügyi outsourcing megoldások aktuális elméleti és gyakorlati kérdéseinek áttekintésén túl kiemelt figyelmet kaptak az EU csatlakozással kapcsolatos megfontolások is, hiszen ez volt az Európai Unióba való belépést megelőző utolsó találkozó. A konferencia levezető elnökei, Raffai Sándor (Szent Margit Kórház, az EGVE megbízott régió vezetője és Krokovay András, Budai Irgalmasrendi Kórház) voltak.

Az IME nevében **Tamás Éva** lapigazgató nyitotta meg a IV. Outsourcing szimpóziumot.

A **Synergon Rt.** nevében **Kerekes József** értékesítési igazgató arról beszélt, hogy bár az egészségügyben a finanszírozási bizonytalanság miatt még rövidtávon is nehéz tervezni, azonban – körültekintő előkészítéssel – mégis lehetőség van hosszú távú együttműködési szerződéseket kötni. A sikeres megvalósítás érdekében számos tényezőt mérlegelni kell, így a szolgáltatónak ismernie kell – többek között – a kiszervezni kívánt terület potenciálját, az intézmény kapcsolattrendszerét, belső tartalékait és a változásokhoz való viszonyát. Az ügyfélnek pedig figyelembe kell vennie a szolgáltató tőkenagyságát, szolgáltatási portfólióját, szakembergárdáját és kockázatvállalási készségét. Vannak sikeres és jó példák, így ezekről kell tapasztalatot gyűjteni, amire jó alkalom az outsourcing konferencia.

Gaál Péter, a **Matáv Rt.** Üzleti Megoldások üzletág marketing igazgatója arról beszélt, hogy cége integrált informatikai és távközlési vállalat, s még inkább azzá kíván válni a jövőben. Kifejtette, hogy azért vállalták a konferencia egyik főszponzori szerepét, mert növekedési potenciált látnak az egészségügyi ágazatban, és rendelkeznek azokkal a saját finanszírozási lehetőségekkel is, amelyek révén az egészségügyi intézmények előnyösen vehetik igénybe outsourcing-szolgáltatásaikat.

Az alábbiakban a konferencián elhangzottakból számolunk be kivonatos formában:

Babos János, a Process Solutions Kft. ügyvezető igazgatója az Európai Unióval kapcsolatos kihívásokról, lehetőségekről és megoldásokról beszélt nyitó előadásában. Utalt arra, hogy bár az egészségügyi intézmények számos funkciójukat kiszervezték már, további outsourcing lehetőségek állnak rendelkezésükre a még magasabb minőségű és még (költség)hatékonyabb üzemeltetés megvalósításához, ami a sikeres uniós integráció alapja is. Babos János bemutatta,

hogy az outsourcing szolgáltatók azonnali segítséget képesek adni az intézményeknek azáltal, hogy korszerű üzleti folyamataikat, képzett humán erőforrásukat, és modern technológiai megoldásaikat rendelkezésre bocsátják outsourcing-megoldások keretében. Az előadó részletesen szólt azokról az előnyökről és tényezőkről, amelyek révén az intézmények versenyképessége akár néhány hónap alatt jelentősen növelhető az outsourcing-szolgáltatók tudásának és tapasztalatainak megosztásával. Összehasonlította a tradicionális outsourcing és az üzleti folyamat outsourcing (BPO) céljait és lehetőségeit. Bemutatta, hogy a BPO célja immár nem csupán költségkontroll és minőségnövelés, hanem az intézményi szervezet és folyamatrendszer rugalmasságot nyújtó átalakítása a versenyképesség növelése érdekében. Azaz a BPO az ún. értéklánc-építés egyik alapeleme, mivel támogatja a működés különböző tevékenységeinek hatékony összekapcsolását az intézmény értékteremtési folyamatában. Végezetül Babos János ismét hangsúlyozta, hogy az Európai Unióhoz való csatlakozás legfőbb veszélyét abban látja, ha késlekedünk, és nem használjuk ki időben lehetőségeinket!

Dr. Nagy László, a Jahn Ferenc Kórház orvosigazgatója „A magántőke jelenléte és befektetői gyakorlata az egészségügy gazdaságában” címmel tartott érdekes előadást. A téma eddig kevésbé kutatott gazdasági terület, és feltárása alapvetően szükséges a megalapozott politikai és gazdasági döntésekhez. Az előadó szerint nem egyszerűen a tőke hiányáról, hanem az input oldal erőteljes hiányáról is szó van. A tőkefogyás okait a tényleges tőke kivonásban, a – befektetők számára meghatározó – amortizáció elszámolatlanságában, az ÁFA-jogalanyiség hiányában és ellentételesen törvényi kötelezettségek meglétében látja. Az előadó adatokkal alátámasztott helyzetképet adott a működő tőke beáramlásának hazai folyamatáról; az állami és magánforrások arányának alakulásáról; a költségterítések állami és magánszektor szerinti megosztásáról; valamint a forrásteremtés lehetőségeiről.

Dr. Nagy László szerint kimutatható, hogy a magántőke ott jelenik meg, ahol érdekeltségét világosan kifejezték, azaz beépítették a profitot, illetve ahol a befektetői politikája szerinti környezetet talál. A magántőke befektetői politikájának főbb jellemzői a kis kockázat (ami feltételezi az átláthatóságot), a körülhatárolható költségek, a külön kasszás finanszírozás, az átlagosan vagy alulfinanszírozott területek kerülése, a háttérszolgáltatások, információs erőforrások kiterjedt alkalmazása. A fentiek alapján nem meglepő, hogy a fő célterület a járóbeteg-ellátás; a cégek kétharmada ide

koncentrálódik, és az összes árbevételük 59%-a is innen származik.

Az előadó szerint a forrásteremtés oldaláról alapvető feladat a magánfinanszírozás legális és erős kiegészítő piaccá szervezése, azaz a kínálati oldalon az önkéntes kiegészítő díjak, illetve a fakultatív co-payment bevezetése; míg a keresleti oldalon az egészségcélú megtakarítási számlarendszer bevezetése. Az előadó véleménye szerint nélkülözhetetlen a lakossági források szervezett beemelése az egészségügy finanszírozásába, például a kiegészítő biztosításokhoz kapcsolódó kedvezmények megadásával, az önkéntes pénztári tevékenység preferálásával, a „kockázat alapú” eü. szolgáltatási csomagok vásárlásának lehetőségével, az ápolási biztosítás és balesetbiztosítás intézményesítésével, valamint az egészségtudatos érdekeltségi alapú magánbiztosítások elősegítésével.

A magántőke privatizációs hajlandóságának külső előfeltételeit az előadó a következők meglétében határozta meg: a finanszírozás alapvető javítása; az egészségpolitikai és finanszírozási alapelvek átláthatósága és hosszú távú kiszámíthatósága; vállalkozásbarát jogszabályi környezet; valamint társadalmi konszenzus a tehervállalásokról. A privatizációs hajlandóság belső előfeltételeit az amortizáció elszámolhatósága, a kórházi adósságok rendezése, az egészségügyi bérek alapvető javítása, és a szolgáltatások ÁFA-körbe kerülése jelenti.

Az előadó ismertette, hogy az egészségügy szabályozott átalakulásának három lehetséges modellje lehet:

- a német modell, ahol költségvetési intézmények gazdasági társaságokká alakulnak át;
- a brit modell, ahol a háttérfunkciókat vállalkozási szerződéssel látják el;
- valamint az ún. „piacos megoldás”, amelyik esetében a szakmai és pénzügyi befektetőket vonnak be a szolgáltatásokba.

Az előadó szerint ma az ún. „állami egészségügy” jellemző Magyarországra, miközben a választásunk a „piacfelügyelt” szolgáltató egészségügy lehet, amely feltételezi a közcélú magánbefektetéseket és a magánfinanszírozás rendszerbe szervezését. Fő feladat a közérdek és a magánérdek egyeztetése, s ezáltal a közfeladatok szabályozott, hatékony és kooperatív ellátásának biztosítása.

Kecskés Gábor gazdasági igazgató a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum privatizációs tapasztalatairól számolt be. Bemutatta a csaknem teljes gazdasági önállósággal rendelkező DEOEC egyedi sajátosságait, gazdasági és szervezeti helyzetét. Az előadó ismertette a Centrum saját privatizációs stratégiáját, amelyek a szolgáltatások minőségének „drámai mértékű” javulását, a szolgáltatási díjak jelentős, relatív csökkenését, illetve a műszaki és gazdasági apparátus létszámának csökkenését eredményezték. A jövőben e lépéstől a szolgáltatások színvonalas ellátásához szükséges beruházások biztosítását várják.

Kecskés Gábor bemutatta az alaptevékenységen belüli legjelentősebb privatizált területeket, így a haemodinamikát,

a teljes digitális és hagyományos radiológiát, és az in vitro fertilizációt. Ismertette a haemodinamikai laboratórium vállalkozásba adásának indokait (kapacitáshiány, hosszú várólisták, egyes szívsebészeti beavatkozások kiváltásának igénye, forráshiány, a vállalkozástól remélt üzemgazdasági és ösztönzési előnyök). A megvalósult együttműködés tényei és előnyei közül beszélt például a laboratóriumba befektetett több százmillióس beruházásról, a kétszeres kapacitásbővülésről, a várólisták drasztikus rövidüléséről, illetve a kardiológiai bevételek ugrásszerű növekedéséről.

Kecskés Gábor ismertette a radiológia privatizációját is, kitérve annak előzményeire, a lehetőségekre, a pályáztatásra és a szerződés részleteire, különös tekintettel az abban foglalt több milliárdos infrastrukturális fejlesztésekre, az előnyösen kialakított díjakra és sikeres munkaerő-átadásra. Ezen túl ismertette a Centrum legfontosabb, privatizáción kívüli PPP-projektjeit.

Krokovay András a Budai Irgalmasrendi Kórház gazdasági igazgatója „Outsourcing, avagy a termelési tényezők optimalizálása” címmel tartott átfogó, gondolatébresztő előadást. A egészségügyi ágazat tapasztalt vezetőjének szemszögéből tekintette át az outsourcing alapfogalmait, a kiszervezés melletti döntés alapfeltételeit. Az előadó hangsúlyozta, hogy a felelős gazdálkodó – valós tulajdonosi érdek által vezérelve! – azokat a területeket szervezi ki külső vállalkozásnak, amelyek kevésbé eredményesek, ugyanakkor szükségesek. Az outsourcingra akkor kell gondolni, amikor az adott feladatot mások – akár profitorientált vállalkozások – jobban képesek megoldani.

Kiemelte: a kiszervezés révén az egészségügyi intézmények olyan erőforrásokhoz juthatnak, amelyekhez egyébként maguk erejéből nem juthatnának. Az előadó hangsúlyozta, hogy a sikerhez valódi tulajdonos szükséges, valódi szándékokkal, a változtatásra alkalmas elhatározással és tudással. Krokovay András szólt azokról a legfontosabb területekről is, ahol indokolt az outsourcing alkalmazása. Az orvosi területen ilyenek a telemedicina és laborszolgáltatás; míg az ügyviteli területen a könyvelés, a bérszámfejtés, és a teljesítmény-elemzések; és ide tartozik az informatika is. A környezet gyorsan fejlődik, és ehhez alkalmazkodni kell. A gyorsan avuló technológiai környezettel való lépéstartás állandó infrastruktúra-fejlesztést igényel, nem is beszélve a humán erőforrás-oldalról, ahol az emberek mozgatása (bővítés, leépítés) jelentős költséggel jár. Mindez outsourcing nélkül komoly intézeti beruházással járna. A feladatok egy részének kihelyezése lehetővé teszi, hogy rugalmasan lehessen alkalmazkodni a piac hektikus folyamataihoz, a szükséges szakértelem elérhetővé válik, és a szolgáltatások minőségének színvonala is szembetűnően növelhető.

Barta Miklós (OGYK Radiológiai Osztály; társszerző Dr. Forrai Gábor) „Magyarország első komplett digitális képalkotó rendszere” címmel tartott előadást. Az előadó elmondta, hogy céljuk az volt, hogy minden képalkotó módszerük

alkalmazása során keletkezett adatot digitális formában hozzanak létre, és egységes rendszerbe integrálódva használhatók ki a komplett digitális osztály előnyeit. Bemutatta az ún. „Picture Archiving and Communication System” rendszer elemeit, azok specifikációit, valamint az osztályukon található jelenlegi kiépítést. Kitért az archiválás, a visszakeresés és a hozzáférés jellemzőire. Ezt követően az előadó tételesen beszélt az új rendszer előnyeiről, így – többek között – ismertette a webes megvalósítás hasznát (telekonzultáció, teleradiológia), a jobb minőséget és reprodukálhatóságot, a könnyen elvégezhető méréseket, valamint a gyors kommunikáció lehetőségét a vizsgálatot kérővel. Beszélt a hátrányokról is, nevezetesen, hogy a kiépítés viszonylag nagy befektetést igényel, a kulcsfontosságú elemek meghibásodása átmeneti leálláshoz vezethet, az átállás nehézségeket okozhat, esetleg plusz munkaerő alkalmazása is ajánlott. Ezután összehasonlította a hagyományos és a digitális megvalósítás költségeit. Összességében az új rendszert úgy értékelte, hogy az modern, a korábbi technikákkal szemben előnnyel bír, kompatibilis a meglévő és később kapcsolódó eszközökkel, fokozatosan bővíthető, s ami a legfontosabb, mindez a korábbi megvalósítással „azonos áron” elérhető.

Végh József Diatron Kft. ügyvezetője a laboratóriumi ki szervezési technikákról tartott előadást. Ismertette azokat a tényezőket, amelyek a laboratóriumi outsourcing iránti igényt gerjesztik. Ezek közül meghatározó a vizsgálatok számának növekedése, a minőségbiztosítás szerepének erősödése, az automatizáltsági fok emelésének igénye, a műszerek „kényszerbeszerzése” a működési keret terhére. Az előadó szerint megoldást jelent a készülék-kihelyezési és reagens-szállítási szerződés megkötése. Ismertette a kidolgozott finanszírozási konstrukciókat, azok előnyeit és hátrányait – kiemelve a beruházási, karbantartási, és ÁFA-vonatkozásokat is. Részletesen ismertette a díjszámítás módszertanát is. Az előadás kitért a gyakrabban felmerülő fő kérdésekre is, így a közbeszerzés szükségességére, az elszámolásokra, a hosszú távú elkötelezettség igényére, a fizetési pontosságra, a rentabilitásra és a lecserélt berendezések hasznosítására.

Kovács Attila, a Synergon Rt. Hardver és Szolgáltatások Divíziójának igazgatója „Egészségügyi informatikai infrastruktúra beruházás nélkül” címmel tartott előadást az informatikai szolgáltatás-piramistól indulva, a megvalósítás problematikáján át a „Hogyan működik?” kérdésig. Bemutatta a Synergon üzemeltetési és teljes outsourcing megoldásainak lényegét, és kitért azokra a haszonérvekre is, amelyek miatt azok jó választást jelentenek az ügyfelek számára. Az előadó az összes olyan fő kérdést összegyűjtötte, amelyeket minden kiszervezési döntés előtt érdemes átgondolni.

Kovács Attila beszélt a támogatási szolgáltatások jellemzőiről, így a SLA (Service Level Agreement) alapú működésről, illetve a Service Level Managementről (SLM), melynek

célja, hogy fenntartsa és javítsa az IT-szolgáltatás minőségét. Két megvalósítási alappélda bemutatását követően az előadó kitért az együttműködés fő fókuszaira, így a gazdaságosság kérdéseire, az ügyfél-elégedettséget biztosító elemekre, biztonsági és megbízhatósági kérdésre, a humánpolitikai megfontolásokra és a garanciákra. Kitért a megvalósító szervezet felépítésére, a „mennyibe kerül?” kérdésre, valamint a Synergon hozzáadott értékének bemutatására, külön kiemelve a csoport tapasztalatát és a tőkeerejét a finanszírozás biztosításához.

Horváth Gyula a Computrend Kft. ügyvezető igazgatója „Outsourcing A-Z-ig” című előadásában kiemelte, hogy az intézményi problémák megoldása nem csupán számítástechnikai kérdés, hanem legtöbbször szakmai kérdés, amely szakembereket igényel. Az előadó kitért arra, hogy az igazán sikeres kiszervezések mindig egy adott szakterülethez (pl. informatika, élelmezés, egyes műszaki tevékenységek) kötődtek, azonban a gazdasági szakterület működtetése „szűz” terület.

Horváth Gyula az outsourcingot mint „a speciális szak-képzettséget igénylő tevékenységek kezelésének egyik lehetséges módszerét” definiálta. Így az outsourcing alkalmazását akkor tartja célszerűnek, ha egymással összefüggő területeket lefedő tevékenységeket egységes projektként valósítanak meg, beleértve a technikai eszközök és a megfelelő szakértelemmel rendelkező – üzemeltető és működtető – szakembergárda rendelkezésre bocsátását.

Az előadó ismertette a Computrend-projektek alapelemeit, így beszélt a stabil informatikai háttér (CT-EcoSTAT) biztosításának, a napi adatfeldolgozási feladatok ellátásának, a vezetői információk kinyerésének – egymásra épülő – feladatairól. Kitért CT-projektek alapelemeire, így a napi adatfeldolgozásra, a beszámolók készítésére, a vezetői információs rendszer üzemeltetésére, a likviditás-menedzsmentre, és a rendszeres elemzésekre. Horváth Gyula bemutatta az EcoSTAT moduljait, így a több almodult magában foglaló Gazdasági és Gazdálkodási Rendszereket, az osztályos anyaggazdálkodási és a CT-Cashflow modulokat, valamint a CT-MedKontroll Vezetői Információs Rendszert.

Kifejtette: cégének fő célja, hogy egy összefüggő folyamatsor valamennyi elemére költséghatékony megoldást adjanak, biztosítva a jól képzett szakembereket, stabil és hosszú távú együttműködés keretében.

Klopfér Péter, a Processorg Software 82 Kft. értékesítési igazgatója az egészségügyi kontrolling fő funkcióit, megvalósításának lépéseit mutatta be. Az előadó tételesen ismertette azokat a funkciókat és feladatokat, amelyeket egy minőségi kontrolling rendszer magába foglal. Többek között utalt arra, hogy a kontrolling rendszernek támogatnia szükséges a tevékenységek naturáliákban történő tervezését és elszámolását; az eredményesség értékelését szakmák, tevékenységek és betegségcsoportok szerint; döntés-előkészítéshez vezetői információk biztosítását; az összehasonlíthatóságot más kórházakkal standard mérőszámok és in-

dexek alapján; valamint a belső érdekeltségi rendszer üzemeltetését. Az előadó kitért a költségvetési gazdálkodás – versenyszférától eltérő – sajátosságaira is, majd bemutatta a kontrolling rendszer kiépítésének folyamatát, és elemezte a bevezetés előnyeit és hátrányait. Fő előnyként a teljesítmény mérhetőségének megvalósulását emelte ki. Hátrányként említette – többek között – azt, hogy az elszámolási egységek ki vannak szolgáltatva a szakmai lobbiknak, és az is problémát okoz(hat), hogy lesznek olyan szakmák, akik „többet adnak be” (pl. kardiológia) és lesznek, akik „többet vesznek ki” (pl. intenzív terápia), mint az indokolt lenne.

Klopfer Péter ezután ismertette a cége által ajánlott Business Objects megoldást, amely – a lekérdező és riportáló eszközök piacvezető alkalmazásaként – biztosítja a kontrolling rendszer informatikai támogatását. Bemutatta, hogy az eszköz integrált, komplett megoldás, amely képes kielégíteni a sokrétű elemzésekkel kapcsolatos igényeket, mégpedig úgy, hogy minden adatforráshoz hozzáférve egy teljes beszámolást készít. Az előadó röviden ismertette a rendszer modul-szerkezetét is, így beszélt a központi üzleti intelligencia portálról, az elemző eszközökről, a központi adat- és felhasználó kontrollról, valamint a kibővített elemzési lehetőségekről.

Gaál Péter, a Matáv Rt. üzleti Megoldások Divízió marketing igazgatója „Infokommunikációs megoldások az egészségügyben” címmel tartott előadást. Hangsúlyozta, hogy az egészségügyi reform egyben informatikai reformot is jelent, ami a Matáv Rt. számára is üzleti potenciált jelent.

A jelen legnagyobb kihívásai az egészségügyi változásokból generálódó növekvő elvárások; a megfelelés az EU szakmai kritériumainak, valamint az infokommunikációs rendszerek gyors fejlődése. A mindennapos problémák között a beteglapok nyilvántartási és kitöltési hiányosságait, az archiválási, hozzáférési és adatbiztonsági kérdések rendezetlenségét és a párhuzamosságokat emelte ki. E mellett gondot jelentenek a lassú munkafolyamatok, és változtatási igény jelent meg a papíralapú nyilvántartás nehézségei, hosszú várakozási idők, valamint a publikációk elérhetőségének és tárolásának igénye miatt.

Ezután beszélt néhány megoldási javaslatról, így a távoli elérés metodikájáról, az ügyfélkapcsolati és a biztonságtechnikai lehetőségekről, külön kitérve a megvalósítás fontosabb technikai és biztonsági jellemzőiről.

Távoli elérési megoldások az intézményi adatokhoz (betegellátás, gazdálkodás, pénzügy stb.) történő hozzáférést biztosítják, és lehetőséget adnak a távmunka megvalósítására is. Lehetségessé válik az egységes beteginformációk és digitális beteglapok alkalmazása; egy központi tárolón történő elhelyezésükkel lehetséges lesz az aktuális betegadatok közös elérése és szerkesztése a kórházak, szakrendelők, házi orvosok számára a jogosultságuknak megfelelő hozzáférés biztosításával. A távmunka lehetősége révén nincs földrajzi korlátja a hozzáférésnek. Emellett megoldódik az archiválás és adatbiztonság kérdése is. Az előadó a további előnyök között említette a költségmegtakarítást, a

felesleges papírmunka csökkenését, a magasabb ügyfél (beteg) elégedettséget, a nagyobb rugalmasságot, a fokozott hatékonyságot.

Az előadó által ajánlott ügyfélkapcsolati szolgáltatások fő elemeit az ún. Contact és Call Center megoldások adják, – opcionálisan kiegészülve különböző ügyfélkapcsolatmenedzsment (CRM) rendszerekkel. Természetesen, ide tartoznak a távközlési szolgáltató által ajánlott olyan további alapszolgáltatások is, mint pl. a zöldszámok, kékszámok, nevezetes számok, vagy az automatikus hívásfogadó, szövegbemondó és beválasztó rendszerek hangpostával. Gaál Péter beszélt az ún. ügyfélkezelési kommunikációs csatornákról is (telefon, internet, sms). Az ajánlott megoldások előnyei között kiemelte a hatékony erőforrás-gazdálkodás lehetőségét, az ügyfél- illetve beteg-kapcsolattartás színvonalának emelését (pl. betegirányítás, információellátás, előjegyzés, azonnali visszajelzés és visszaigazolás), a folyamatok gyorsíthatóságát és egyszerűsíthetőségét, amelyek a betegelégedettség növekedését eredményezik együttesen.

Az előadó a biztonságtechnikai megoldások elemei között bemutatta a vagyonvédelmi rendszereket, az automatikus tűzjelző rendszert, a beléptető- és munkaidő nyilvántartó rendszert, valamint a zárláncú videokamerás megfigyelő rendszert, majd ismertette az ezek bevezetéséből származó előnyöket.

Gaál Péter kiemelte, hogy a Matáv Rt. vállalja komplex infokommunikációs ajánlatok kidolgozását és tesztelését, megoldásszállítóként rendelkezik partnereinek és tagvállalatainak teljes portfóliójával, és a sikeres megoldás érdekében konzultációs lehetőséget biztosít. A sikeres megvalósításokat az is segíti, hogy a Matáv Rt-nek módja van saját finanszírozási lehetőségeket ajánlani, amelyek révén az ajánlott komplex outsourcing-megoldásokat az egészségügyi intézmények előnyösebb feltételekkel alkalmazhatják.

Kovács Lajos a Prometheus Rt. kereskedelmi igazgatója „A műszaki outsourcing lehetőségei” című előadását a kiszervezésre alkalmas tevékenységek ismertetésével kezdte. Ilyen műszaki funkciók lehetnek a fűtési és hűtési rendszerek; a víz- és csatorna hálózat; a villamos energia rendszer; az épület-karbantartás, az épület-felügyelet, a kertápolás, a takarítás, az eszköz-karbantartás; a külső és belső szállítás, a telefonközpont üzemeltetése, a lift- és felvonó-karbantartás, a raktárkészlet-optimalizálás; a veszélyes hulladékok kezelése; az anyag- és költség felhasználás.

Az előadó ismertette a cége és a megbízók közötti pénzügyi elszámolás mikéntjét, miszerint a karbantartási munkákat az átalánydíj és az anyagfelhasználás mértéke (fűtési rendszer kivételével) alapján számolják; a közüzemi fogyasztást, fűtést a felhasználás szerinti számlázzák; míg a szállítást km-elszámolás alapján.

Kovács Lajos az intézményekkel való együttműködés alapvető előnyeit az üzemeltető „egyszemélyes” szakmai felelősségében, a szolgáltatás minőségének javulásában, az üzemeltetési díj csökkenésében, a közalkalmazotti létszám

csökkenésében, valamint a kezdeti és folyamatos beruházás hasznáiban látja. Az előadó kiemelte azokat a feladatokat, amelyek a sikeres együttműködést megalapozzák és fenntartják. Ezek között említette a szerződéskötést megelőző időszak pontos költségkimutatásának elkészítését; az egyedi, testre szabott konstrukciók kidolgozását; a felelőségi- és hatáskörök pontos rögzítését; a rugalmas együttműködést, a megvalósulás folyamatos nyomon követését; valamint a folyamatos kommunikációt.

Az előadó elmondta, hogy a Prometheus Rt. szolgáltatásai – az outsourcing-megvalósítás mellett – az energiaellátás, (beleértve az üzemeltetési eredménygaranciát és a beruházásfinanszírozást), a berendezésekre vállalt teljes garancia, valamint a megelőző karbantartás és hibaelhárítás, illetve a berendezés-létesítés. A cég immár a piac 11%-át jelentő 27 intézményben szolgáltat. Az előadó ismertette, hogy szolgáltatásaik igénybevételével a jászberényi kórház mintegy 15%-os üzemeltetési költség-megtakarítást ért el a szerződés 4. évében, ami bizonyítja, hogy előnyös konstrukciót tudnak ajánlani.

Nyerges János, a világ legnagyobb étkeztető cége magyarországi leányvállalatának, az Eurest Kft.-nek az ügyvezető igazgatójaként „Élelmezés az egészségügyben” címmel tartott előadást.

Cége széles körű tapasztalataira alapozva bemutatta, hogy melyek azok a tényezők, amelyek miatt az intézmények az étkeztetés kiszervezése mellett döntenek. Ezek a következők: a forráshiány miatt nem javítható rossz technológiai állapot; az általában kényes ügyet jelentő létszámleépítés igénye; költségcsökkentés szándéka, amihez általában nincs meg a szükséges know-how. Az előadó bemutatta a „nem szervezzük ki” döntést alátámasztó „érveket” is. Ilyen érv lehet a „Mi csináljuk a legjobban” – sokszor téves – érzete; a bizalmatlanság a szolgáltatóval szemben; a garanciák kérdése; valamint az a tény, hogy éves költségvetés

kb. 5%-át adó élelmezési keret sok esetben pufferként szolgál a gazdasági vezetés számára.

Nyerges János bemutatta a kiszervezés meggyőző előnyeit is. Meghatározó haszon, hogy az átvett – eddig háttér-funkciót ellátó – élelmezési csapat számára nagy lehetőség a szakma egyik piacvezető cégéhez kerülni. Fontos előny, hogy az intézményi vezetés számára az élelmezés összes gondja csupán egy havi számlává egyszerűsödik, s emellett az sem mellékes, hogy megrendelői pozícióban erős érdekérvényesítési képességgel bír. Az EU-csatlakozás szempontjából jelentős, hogy a szolgáltató a HACCP működtetését is biztosítja.

A több mint 90 országban gyűjtött tapasztalattal rendelkező Eurest a tervezéstől az üzemeltetésig vállalja projektek kivitelezését, magas szintű minőséget és alkalmazotti ellátást biztosítva. Az előadó bemutatta a szombathelyi Markovszky Kórházban végzett projektjüket, kitért a kivitelezett technológiai fejlesztésekre, az együttműködés mikéntjére, a költségekre, a szolgáltatásokra, a díjakra, és az együttműködésből eredő gazdasági előnyökre.

Összegzésként elmondható, hogy a visszajelzések szerint a szimpózium jó alkalmat biztosított az egészségügyi ágazatban felhalmozódott tapasztalatok megosztására, és a versenyszféra tanácsadó cégeinek képviselőivel való találkozásra. Az előadásokat követő termékeny és hosszas vita fejezte ki leginkább a téma iránti megnyilvánuló élénk érdeklődést. Az IME jelenlegi és elkövetkezendő lapszámaiban a konferencia előadásainak anyagait publikáció formájában is olvashatják.

A szervezők köszönik, hogy a konferenciát értékelő kérdőíveket visszajuttatták, s hogy azokon pozitívan minősítették munkánkat, s hogy javaslataikkal segítenek bennünket. Ajánlásait figyelembe vesszük a következő konferenciánk szervezésénél, bízva abban, hogy a következő szakmai találkozónkon is üdvözölhetjük Önöket!

Dr. Gyüre István