

---

## Beköszöntő



Bár így késő ősszel minden kissé meglassul, lapunk háza táján mégsem áll meg a szervezőmunka „verklíje”. Épp hogy befejeztük a nagyszerű, kétnapos, 150-nél is több érdeklődőt vonzó I. Infekciókontroll Konferenciát, máris készülhetünk a következő seregszemlére, a XIII. Outsourcing Konferenciára. Alig egy hónap maradt a Kontrolling Konferenciáig, és már gondolkodhatunk a Regionális Egészségügyi Konferencia témaválasztásán is. Ez utóbbi konferencia megtartására már 2013. februárban sor kerül.

Ami a most közvetlenül előttünk álló, november 7-i XIII. Outsourcing Konferenciát illeti, az a szolgáltatásmenedzsment harmonikus kialakításának lehetőségeit fogja körüljárni. Bár a környezet állandó változásban van, a lényegét tekintve esszenciálisan még sincs változás. Miként saját háztartásában is mindenki mérlegeli, majd eldönti, hogy milyen feladatokat old meg saját maga, és mit bíz gyakorlott szakemberekre, „kiszervezi-e” a ház szigetelését, vagy a külső festését, esetleg a parkettázást, úgy egy egészségügyi intézmény vezetőitől is elvárható az, hogy jó érzéssel és megfelelő, pl. költséghatékonysági számításokkal alátámasztott módon határozzák meg azokat a tevékenységi területeket, amelyek mind szakmailag, mind pedig költségeit tekintve az intézménye (és nem melleleg a betegek!) részére előnyösek lehetnek. A cél ugyanis mindig az alaptevékenységre való összpontosítás, a magasabb és egyenletes színvonalon végzett szolgáltatás nyújtása, valamint az alacsonyabb, kiszámíthatóbb, tervezhetőbb költségek, illetve ezek minél inkább változó jellegűvé történő átalakítása. Mint mindenhol, itt is kijelenthető: természetesen nem lehet uniformizálni, hiszen, ahogy a szobafestő könnyebben festi ki a saját lakását, az újságíró, vagy a sebész főorvos már biztosan nem így gondolják, és ha meg tudják fizetni, ők ezt a tevékenységet „kiszervezik”. Ugyanez érvényes a különböző adottságú egészségügyi intézményekben is. Tapasztalatokban nincs hiány, hiszen az eltelt csaknem másfél évtized nem múlt el nyomtalanul. Az egyik esetben a kiszervezett takarítás, vagy a karbantartás, másutt a kiszervezett konyha nem vált be. Sok példa van diagnosztikai tevékenységek (pl. labor), valamint informatikai szolgáltatások outsourcingjára is, amelyeket – helyszíntől és időszaktól függően – sikeresnek, vagy kevésbé pozitívnak minősíthetünk. A tanulságok rámutatnak, hogy nagyon sok múlik a megkötött szerződés tartalmán, a benne meghatározott szolgáltatási színvonal (SLA) precíz megfogalmazásán, illetőleg a szolgáltatás folyamatos ellenőrzésén és a követelmények számonkérésén. A konferenciák alkalmával összegezhetők a pozitív és negatív tapasztalatok, melyek megerősítést adnak arra, hogy nem célszerű az uniformizálás, és arra is, hogy sok múlik az intézményi menedzsment helyes döntésein és a jó előkészítésen. Fontos meghagyni természetesen a visszaút lehetőségét is, vagyis, ha nem válik be a kiszervezés, bátran le kell mondani róla, be kell ismerni a hibás döntéseket.

Az IME XIII. Outsourcing Konferenciáján – persze a legjobb gyakorlat és az új trendek tükrében – bemutatjuk, hol tartanak ma az egészségügyi intézmények ezen a területen. Ez alapján válik lehetővé a választási lépéseink pontosítása, miképpen is tevékenykedjünk a mindennapokban.

Segítse elő tisztánlátásunkat ez a soron következő esemény, melyhez sok sikert kívánunk az előadóknak és a reményeink szerint nagyszámú hallgatóságnak is!

*Novákné Dr. Pékli Márta  
IME rovatvezető*