

Egészségügyi Humánerőforrás Monitoring Projekt

Surguta András, GYEMSZI Unió Projekt Igazgatóság

Az Egészségügyi Humánerőforrás Monitoring (EHMR) projekt célja az egészségügyi ágazat humán erőforrás monitoring rendszerének és adattárházának kialakítása. A projektgazda Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatalban (EEKH) kifejlesztett monitoring rendszer elsősorban a kormányzati és az ágazati döntéstámogatást szolgálja, lehetővé teszi az ágazati humán stratégia kialakítását, a humánerőforrás jellemzők, trendek nyomon követését, az ágazati stratégiai intézkedések hatásainak modellezését – így járulva hozzá a működőképes, fenntartható és elvárható minőségű egészségügyi ellátás biztosításához. A projekt eredményeként kialakuló rendszer képes lesz előre jelezni a közép- és hosszú távú képzési szükségleteket, továbbá automatizálja hazánk nemzetközi információ- és adatszolgáltatási feladatait. A projekt keretében az EEKH olyan webes felületet hoz létre, amelyen az egyes szereplők informálódhatnak és információkat cserélhetnek az ágazati képzésekről, álláslehetőségekről, tendenciákról, azaz egy helyen jelenik meg a kereslet és a kínálat. Az EEKH a webes felület kialakításával és üzemeltetésével, valamint a kapcsolódó egészségügyi humánszolgáltatási rendszer előkészítésével megteremti az alapját az élő-működő egészségügyi munkaerő közvetítő, az úgynevezett EHMR Clearing House rendszernek. A projektben épül meg az egészségügyi szakdolgozók szabadon választható továbbképzési, valamint gyakorlati pontjai elektronikus nyilvántartása.

Healthcare Human Resource Monitoring Project (HHRM) is aimed to create a monitoring system and data warehouse of the healthcare sector. This monitoring system has been developed under the sponsorship of Office of Health Authorisation and Administration Procedures (OHAAP) and predominantly supports the decision making processes of the government and the specific sector, enables the creation of human resources strategy of the sector, tracking trends, modelling effects of strategic actions within the sector – therefore contributing to ensuring a functional, sustainable and quality healthcare. The system to be established through the project will be able to forecast the mid and long term training requirements, furthermore will automate the international information and data supply obligations of Hungary. Within the frame of the project, OHAAP will create a web based application which provides information to individual stakeholders on trainings, jobs availability and trends within the sector and in parallel offers the potential for exchanging information thereof; in other words, supply and demand will have been rep-

resented at a single location. By launching and operating the web based application and simultaneously preparing the healthcare human service system, OHAAP creates the foundations for a live-operating healthcare human resource dispatching, for the so called HHRM Clearing House system. E-registration of free choice training and practical points of healthcare labour force is also designed to be implemented within the project.

A PROJEKT

Az Egészségügyi Humánerőforrás Monitoring projekt az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal – mint a szakmai megvalósításért felelős szervezet, – valamint a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet (GYEMSZI) – mint a projekt menedzsmentjét és pénzügyi irányítását biztosító szervezet – konzorciumi együttműködésében valósul meg, az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával, az Új Széchenyi Terv keretein belül. A program 500 millió forint keretösszeg felhasználásával, 2014. május 31. napjáig tart. Az Egészségügyi Humánerőforrás Monitoring projekt az egészségügyet érintő informatikai fejlesztések fontos eleme. A projekt keretében épülő adattárház az egészségügyi ágazatra kiterjedő, az irányító, finanszírozó és ellenőrző szervek, valamint az ellátók közötti aktuális és megbízható adatcserét biztosító izgalmas informatikai és rendszerszervezési újdonság, az ún. Kooperatív Tér része lesz: egy a hiteles törzsadatokat és alapnyilvántartásokat publikáló intézmények közül (1. ábra)



1. ábra
e-Egészségügyi projektek

A PROJEKTGAZDA

A humán erőforrás monitoring rendszer szakmai megvalósításáért a projektgazda EEKH, a projekt- és pénzügyi

mendezsmeni feladatokért, továbbá a szakdolgozók szabadon választható továbbképzési és gyakorlati pontjainak nyilvántartását megvalósító rendszer kifejlesztéséért a GYEMSZI felel.

Az EEKH arra törekszik, hogy – mint minden államigazgatási szervnél, így a náluk is sokasodó, sok esetben szorító fejlesztési igények és ötletek közül – olyan kérdések megválaszolására koncentráljon, amelyek valós elmozdulást jelenthetnek az aktuális gyakorlatához képest. Az Egészségügyi Humánerőforrás Monitoring projekt az EEKH szempontjából nemcsak egy szakmai tevékenység, hanem az egész hivatal megújításáról is szól, az EEKH újragondolt államigazgatási szerepvállalásának részeként.

AZ EGYSÉGES ÁGAZATI HUMÁNERŐFORRÁS MONITORING RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

A 2013. év tavaszán féléves projekt 2007-ben jelent meg a kiemelt projekt-javaslatok között – ez is jelzi, hogy már 6 évvel ezelőtt komoly szándék volt az egészségügyi ellátórendszer humán erőforrásaival kapcsolatos információk új alapokra helyezésére. Ez az igény az utóbbi években csak erősödött – a jelenlegi ágazati humán erőforrás-monitoring rendszer a projektben megvalósuló komoly adattárház, informatikai és szolgáltatási rendszer szakmai „előfutárának” tekinthető, s az EEKH által az egészségügyi humán erőforrás helyzetéről 2009 óta készített rendszeres éves beszámoló is a projekt eredményeként kialakuló új rendszerre fog épülni.

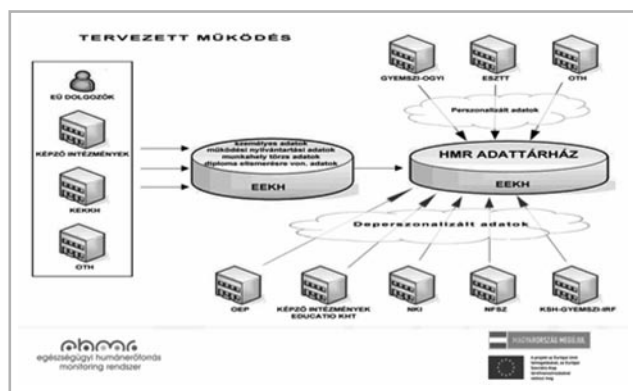
A PROJEKT KERETÉBEN MEGOLDANDÓ PROBLÉMA-TÉR AZONOSÍTÁSA

A projekt abból a ma hatványozottan aktuális problémából indul ki, hogy Magyarországon az egészségügyi ellátórendszer hosszú évek óta folyamatos és több területen megjelenő hiánnyal küzd. Sokan sokféle nézőpontból élik meg ezt a hiányt, az EEKH és a GYEMSZI saját szakterületi látószöge szerint az utóbbi évek egyik kiemelkedő problémája az egészségügyi szakemberek hiánya bizonyos szakma-területeken. Az egészségügyi szakemberhiány nemcsak hazánkban, de uniós szinten is a jövő komoly kockázati tényezője. Az európai uniós munkaerő-direktívák azzal, hogy kísérletet tesznek a túlzott munkaterhelés korrekciójára, további munkaerőigényt támasztanak: a „rég” EU országok esetében munkaerőhiányt generálva, amelynek jelentős elszívó hatása van az „új” uniós tagállamok egészségügyi munkaerőpiacára. Az egészségügyi ellátó intézmények egyre nehezebb helyzetbe kerülnek – az érezhető hiány kialakulásához még csak tömeges elvándorlás sem szükséges, éppen elegendő, ha nem sikerül háziórvost találni egy-egy településre, vagy egy kórházban nem áll rendelkezésre elegendő számú, megfelelő képesítésű orvos, különösen a más szakmákat is kiszolgáló területeken (radiológia, patológia, aneszteziológia).

Az EEKH a külföldi munkavállaláshoz szükséges hatósági bizonyítványokat kiállító államigazgatási szervként nap,

mint nap közvetlenül szembesül a hazai munkavállalók külföldi munkavállalási szándékával. Az EEKH amellett, hogy kezeli a jelenséget, az Egészségügyért Felelős Államtitkársággal és sok más szakmai szervezettel együtt azon dolgozik, hogy csökkenjen a külföldi munkavállalás volumene és szándéka – ezen projekt eredményeként is.

Az ágazatban a munkavállalók és a képzésben lévők jelenlegi helyzetére, területi elhelyezkedésére, működésük követésére vonatkozó adatszolgáltatások nem egységesek, az adatokat gyűjtő és szolgáltató intézmények közötti kapcsolatok és együttműködések gyakran esetlegesek, az adatok validitása is problémát jelent. Az egészségügyi ágazat jelenleg nem rendelkezik egységes adatszolgáltatáson alapuló, rendszerezett adatokat és információkat magában foglaló olyan adattárházzal, amely különböző jogosultsági kompetenciáknak megfelelő hozzáférést biztosítva lenne képes a humán erőforrás helyzetére, szakmánkénti és területi lefedettségére, működésének követésére vonatkozó információk megjelenítésére.



2. ábra
EHMR adattárház működése (tervezet!)

A projekt keretében történik meg a felsorolt (és más) szereplők adatainak összerendezése és bekapcsolása a humán erőforrás monitoring rendszerbe, így megteremtve azt az ágazati monitorozó és döntéstámogató rendszert, amely a stratégiai beavatkozások alapját képező valid adatokat szolgáltathatja a későbbiekben. (2. ábra)

A projekt keretében létrejövő adattárház – amely segíti a valós adatokon alapuló kép kialakítását az egészségügyi dolgozók helyzetéről -, nemcsak az EEKH és a döntéshozók, de a kialakított publikus felületek segítségével az ágazati szereplők, kutatóműhelyek, stb. számára is szolgálhat adatokkal, így sokak számára fog rendelkezésre állni az új struktúra szerint gyűjtött adatok széles köre.

VALIDÁCIÓ

Az alap- és a működési nyilvántartásban az EEKH kezeli az egészségügyi humán erőforrásra vonatkozó adatok jelentős részét. Annak érdekében, hogy a létrehozandó adattárházba frissített, kis túlzással naprakész adatok kerülhessenek, a projekt részeként az EEKH megkezdte a saját nyilvántartásában rendelkezésre álló adatok validálását (3. ábra).

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| orvos | 46 914 | 47 616 | 48 355 | 49 609 |
| fogorvos | 7 313 | 7 526 | 7 769 | 8 101 |
| gyógyszerész | 11 027 | 11 230 | 11 422 | 11 788 |
| klinikai végzettség | 1 064 | 1 189 | 1 272 | 1 477 |
| egészségügyi szakdolgozó | 186 792 | 192 742 | 199 952 | 206 960 |
| egészségügyi szakdolgozókon belül ápolók | 89 382 | 90 838 | 93 145 | 95 121 |
| egészségügyi szakdolgozókon belül asszisztensek | 80 400 | 82 259 | 85 046 | 87 485 |

3. ábra

Az alapnyilvántartásban szereplő személyek száma (az adatok az egészségügyi szakképzés megszerzésére, valamint a Magyarországon honosított, elismert egészségügyi szakképzésekre vonatkoznak)

A projekt fontos vállalása, hogy 2014. május végére a nyilvántartási adatok tekintetében a validálást befejezi, és – miután a naprakész adatok hosszútávú biztosítása is cél – a projekt során kialakuló webes felületre az egészségügyi dolgozók egyéni belépési jogosultságot kapnak, így egyszerűen és online is jelezni tudják majd adataik változását.

EGÉSZSÉGÜGYI CLEARING HOUSE

Az EEKH kapcsolatrendszere ma is sokrétű. A teljesség igénye nélkül az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral, az Országos Tisztifőorvosi Hivatallal, az egészségügyi képzést folytató intézményekkel, a szakmai kamarákkal és az ágazaton kívüli hivatalokkal (pl. a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala), folyamatos kapcsolatban van az EEKH. Ma ez a kapcsolat jellemzően csak „adatkapcsolat”, s az EEKH egyértelmű célja, hogy a projekt eredményeképpen a szervezetek közötti együttműködés is mindenképpen fejlődjön, gazdagodjon. A hivatalos kontaktusok ésszerűsítése és egyszerűsítése mellett ezért a projektben létrejön egy olyan webes felület is, amely alkalmas lesz arra, hogy az egyes szereplők informálódhassanak és információkat cserélhessenek például az ágazati képzésekről, az álláslehetőségekről, különböző tendenciákról is, azaz egy helyen – az EEKH újraszervezett web-es felületén is – megjelenjen az egészségügyi munkaerő-piaci kereslet és kínálat.

Az EEKH a webes felület kialakításával és üzemeltetésével, valamint a kapcsolódó egészségügyi humánszolgáltatási rendszer alapjainak lerakásával megteremti az alapját az élő-működő egészségügyi munkaerő közvetítő, EHMR Clearing House rendszernek. Az EHMR Clearing House célja egy olyan szolgáltatási modell kidolgozása, amely valid és megbízható információkkal látja el az egészségügyi intézményeket a munkaerő-piaci folyamatokról és várható trendekről, továbbá a munkavállalók és munkaadók számára naprakész információt nyújt a képzésekről és álláslehetőségekről, egyben munkaerő-piaci tanácsadói irodaként is működik.

MEGVALÓSÍTÁS LÉPÉSEI

1. lépés:

Együttműködési keretek, jogszabály-alkotás, validálás

Az első lépés központi eleme a projekt hatáskörébe tartozó hazai és nemzetközi (elsősorban uniós) adatbázisok és

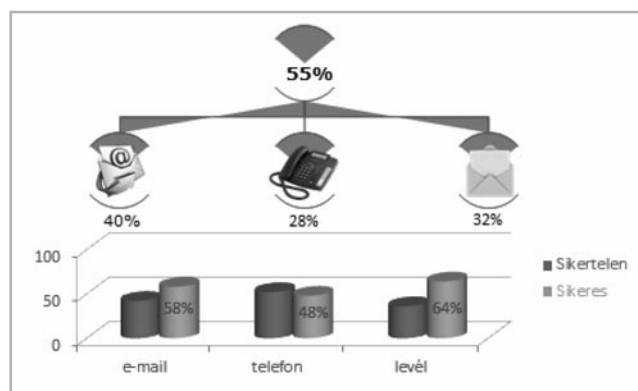
nyilvántartások, valamint a vonatkozó jogszabályi felhatalmazások részletes felmérése és elemzése. Ezzel párhuzamosan a projekt – egységes szerkezetű megállapodások megkötésével – formalizált együttműködést alakított ki az egyes adatszolgáltató intézményekkel (Országos Egészségbiztosítási Pénztár, Országos Tisztifőorvosi Hivatal, Nemzeti Közigazgatási Intézet, Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat, Központi Statisztikai Hivatal, Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala, Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft., Egészségügyi Szakképzési és Továbbképzési Tanács).

Az adatbázisok felméréseivel egyidejűleg a projekt – entitásának megtartásával – szoros szakmai kapcsolatot épített ki a logikailag egy irányba tartó társ egészségügyi informatikai fejlesztési projektekkel (lásd 1. ábra). Az e-Egészségügyi projektek mindegyike önálló, de eredményeiket tekintve egymást erősítő formációk. Az EHMR-nek elsősorban az adattárház kiépítésekor, a közhiteles adatbázisok fejlesztésekor kritikus kérdés, hogy olyan logikai és technológiai platformot építsen, amely alkalmas a párhuzamosan zajló egészségügyi adatbázis és informatikai fejlesztésekkel való együttműködésre az egészségügy új rendszerében. A Kooperatív Térben minden adatszolgáltatás egységes, a projekt megvalósítása kapcsán közhitelesnek minősített nyilvántartások publikálását a Projektgazda portálján kell megvalósítani – és ez fontos újdonság – a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ) által biztosított infrastruktúrával.

Az adatbázis felméréssel és a kódtábla-szükségletek megállapításával párhuzamosan került sor a vonatkozó jogszabályok áttekintésére (egyrészt az adatgyűjtések, adattovábbítások, másrészt a kódtáblák vonatkozásában). A projekt szakértői már a működés első időszakában beazonosítható szabályozás-módosítási koncepciókat készítettek elő, amelyek a Projektgazda előterjesztésében kerültek államigazgatási egyeztetésre (jogszabály javaslatok készültek például az EHMR webes felületére tervezett állásközvetítő portál hatékony működése, valamint a működési nyilvántartásban szereplő adatok egészségügyi dolgozó által történő folyamatos ellenőrzésének ösztönzése érdekében).

Ebben a lépésben kezdte meg a Projektgazda a saját nyilvántartásaiban szereplő adatok validálását. Egy adatbázisban szereplő adattömeg validálása többféleképpen végezhető el, a projekt a papír alapú nyilvántartás, illetve az elektronikus nyilvántartás összevetésével kezdte meg az adattisztítást, az alap- és működési nyilvántartásban szereplő egészségügyi dolgozók adatainak áttekintésével, ellenőrzésével.

A szisztematikus validálás valójában konzekvens adattisztítást jelent, amikor is a projektben dolgozó adatrögzítők (14 fő) – több csatornán megkeresve az egészségügyi dolgozókat és egyeztetve adataikat – pótolják a hiányzó adatokat, javítják és korrigálják az elavult adatokat, valamint a nyilvántartásokban tapasztalható eltérés esetén a helyes adatot kiválasztva rögzítik azokat (4. ábra).



4. ábra
Szisztematikus validálás kommunikációs csatornáinak eredményessége

2. lépés:

Adattárház építés

Ebben a lépésben kerül sor a Projektgazda adatkezelésében lévő alap- és működési nyilvántartások esetében egy olyan egységes nyilvántartási rendszer kialakítására, mely tartalmazza a migrációs, a szakértői és a rezidens nyilvántartásokat is. Az egészségügyi humánerőforrás monitoring rendszer adatgyűjtésének újraépített működése szerint az egészségügyi dolgozók a működési nyilvántartás adatait a működési nyilvántartásba vételi, vagy megújítási/meghosszabbítási kérelemmel egyidejűleg jelentik be az EEKH-nak. A nyilvántartásokba adatokat szolgáltatnak a képző intézmények, az etikai ügyekben eljáró hatóságok, a KEKKH, az OTH, az egészségügyi szolgáltatók és a Kamarák is. Az EEKH adatbázisai tartalmazzák az egészségügyi dolgozókra vonatkozó személyes-, működési nyilvántartási-, munkahelyi-, illetve a diploma elismerésére vonatkozó adatokat. Az EHMR által érintett adatok jelentős részénél az EEKH az adatgazda, azonban a projekt megvalósítása nem lenne lehetséges további adatszolgáltatók szervek hatékony közreműködése nélkül. A hatályos jogszabályok egyes esetekben konkrétan megjelölik az adatszolgáltatással érintett adatgazdákat, illetve az adatszolgáltatás módját, más esetekben általános felhatalmazást biztosítanak a projektgazdának az adatszolgáltatás teljesítéséhez. A GYEMSZI-OGYI, az ESZTT, valamint az OTH personalizált adatokkal látja el az EEKH-t. Az EHMR ezáltal az egészségügyi dolgozókra vonatkozó adatokat személyazonosításra alkalmas módon is képes kezelni és feldolgozni, annak érdekében, hogy az egyes egészségügyi dolgozók is nyomon követhetők legyenek a rendszerben. A további depersonalizált adatokat az egészségügyi törvényben nevesített, adatszolgáltatásra kötelezett szervek (OEP, NKI, NFSZ, KSH, GYEMSZI-IRF), valamint a stratégiai partnerként együttműködő, orvos- és egészségtudomány képzést folytató felsőoktatási és más intézmények bocsájtják az EEKH rendelkezésére. Az EEKH a personalizált és a depersonalizált adatok összevetésével, elemzésével jelezni tudja a humánerőforrás rendelkezésre állásával kapcsolatos problémákat és megoldási javaslatokat, valamint az adattárház adatainak elemzésével képes arra, hogy azonosítsa az ágazati szabályozási vagy egyéb

beavatkozást igénylő területeket, illetve, hogy előrejelzésekkel segítse az utánpótlás tervezhetőségét.

Az eredetileg tervezett épület átalakítások (szerverpark), illetve a rendszer hardver környezetének létrehozása – a NISZ szerepvállalásának eredményeképp – a projektből ki marad, a fókusz az adattárház megalkotásán van. Ennek során kialakul az a rendszer is, amely biztosítja a rendszerbe bekerülő adatok kompatibilitását és konzisztenciáját, valamint az interface-t a folyamatosan frissülő adatok számára. Az adattárház, valamint a webes felület kialakításával párhuzamosan meg kell határozni a különböző jogosultsági szinteknek megfelelő hozzáféréseket, valamint fel kell készíteni a tanácsadói call-centert a webes szolgáltatások támogatására.

A rendszer átadását követően

- az EEKH a jogszabály által bárki számára megismerhetőnek minősített adatokat közzéteszi az új webes felületen, s egy web-alapú kereső segítségével azokat minden egészségügyi szakképesítést szerzett, a nyilvántartásban szereplő személy ellenőrizheti, s változás/éltírás esetén elektronikus úton kezdeményezheti az EEKH-nál az adatok módosítását;
- minden egészségügyi dolgozó egyéni belépési kódot kap a rendszerhez, s természetesen az egyéb érintettek számára is lehetőség lesz majd az EHMR-hez való hozzáférésre a jogosultsági szintjüknek megfelelően;
- az EEKH a működési nyilvántartással kapcsolatos kérelem formanyomtatványok elektronikus kitölthetőségét is biztosítja olyan módon, hogy a rendszer a működési nyilvántartásban szereplő adatokkal előre kitölti a nyomtatványokat az egészségügyi dolgozó helyett, akinek így már csak a hiányzó vagy módosult adatokat kell majd megadnia – ez az ügyintézés nagymértékű egyszerűsítését eredményezi.

Ebben a lépésben történik meg a szakdolgozók tekintetében a szabadon választható továbbképzések pontjait, valamint a gyakorlati pontokat nyilvántartó szoftver fejlesztése (SZAFTEX), valamint az egészségügyi munkahelyek felhasználói felületének a kialakítása is, amelynek révén a munkaadók az aktuális munkaerőre, illetve az aktuális munkaerőigényeikre vonatkozó adataikat tudják rögzíteni.

3. lépés:

Webes portál és funkcionálisok

Az adatbázisok felmérésével és kialakításával párhuzamosan indul meg az EHMR webes felületének és a kapcsolódó moduloknak, funkcióknak, tevékenységeknek a specifikálása is. A projekt során megvalósuló rendszerhez elkészül egy olyan portál, amely megteremti az összes érintett egészségügyi dolgozó távoli belépésének lehetőségét.

Az EEKH új portáljára egy bárki számára megismerhető adat, s egy nem nyilvános adat megadásával lehet belépni (de az autentikáció és autorizáció csak a projekt legvégén nyeri el végleges formáját). Azon intézmények számára, amelyek adatokat szolgáltatnának a rendszerbe, vagy tartalmat kívánnának feltölteni a portálra, az EEKH szintén egyedi hoz-

záférést biztosít, s ezen a felületen tudnak az egyes ágazati szereplők adatokat szolgáltatni, illetve itt lesz lehetőség az előre elkészült riportok megtekintésére, letöltésére.



5. ábra
Térképes megjelenítés az EEKH új web-es felületén (tervezet! minta!)

Az EEKH a tárolt adatok professzionális, úgy a közvetlen felhasználók, döntéshozók, mint a szélesebb nyilvánosság, akár a média számára kiválóan használható térképes megjelenítési funkciókat is fejleszteni kíván az EHMR projektben (5. ábra). A felület megteremti a lehetőséget a folyamatos és kölcsönös információcserére, ugyanis jelenleg sok esetben probléma, hogy az egészségügyi munkaerőpiaci kereslet és kínálat nem talál egymásra (állásportál funkció), illetve a munkavállalók nehezen jutnak információhoz a képzésekkel, továbbképzésekkel kapcsolatban, miközben a képzések szervezői sok esetben nem tudják elérni a célközönségüket. A projekt eredményeként egy olyan információs portál jön létre, ahol az összes érintett fél tájékozódhat, illetve elérheti a számára fontos szereplőket, sőt megjelenik több, eddig soha nem látott funkció: direkt állásajánlat-küldés a már külföldön dolgozó és regisztrált, de érvényes működési nyilvántartással nem rendelkező egészségügyi szakembereknek, valamint a személyes, on-line és telefonos, ágazat-specifikus kompetenciákat kezelő munkaerőpiaci tanácsadói funkció.

A Projektgazda a projekt során ennek a felületét alakítja ki, s kommunikációs aktivitásával éri el, hogy minél több ágazati szereplő ismerje meg, s használja a rendszert. Az EHMR portál további funkciója, hogy az intézmények itt jelenthetik be a betöltetlen álláshelyeiket, a jelen és a jövőbeli munkaerő igényüket, ami fontos input az egészségpolitikai döntéshozók számára

Az EHMR portál felületén biztosítható a kapcsolódás a rezidens álláshelyekkel kapcsolatos pályázatokkal és adminisztrációval is, továbbá a portál ezeken túl információs központként is működik majd, hivatkozásokkal az egyes ágazati szakmai szervezetek honlapja, elérhetőségei tekintetében.

A EHMR portál alkalmas egyéb, az ágazat szereplői számára fontos információk (pl. ösztöndíjak, tanulmányutak stb.) publikálására is. Cél még a kérdőíves felmérések lehetőségének megteremtése annak érdekében, hogy a portál alkalmas legyen meghatározott körhöz tartozó személyek kérdőí-

ves kikérdezésére (motivációs modul) is, amelynek segítségével jól lehet szondázni az egyes egészségpolitikai intézkedés-tervezeteket, így modellezve az egyes érintett munkavállalói csoportok hozzáállását bizonyos „what-if” kérdésekre.

A projekt keretében valósul meg az önkéntes anonim adatszolgáltatáson alapuló bérmonitor alkalmazás is. A bérmonitor alrendszerben az egészségügyi dolgozók megadhatják jövedelmi adataikat (munkaviszonyból származó és összes), ezért cserébe szakmánként, területenként stb. összeített jövedelem-szint riportokat kapnak a rendszerben regisztrált dolgozói információkból generált adatok felhasználásával.

Az EHMR és az EHMR portál alkalmas lesz arra, hogy a felsorolt alkalmazásokon és funkciókon túl, a projekt megvalósítási időszakát követően felmerült igényekhez igazodva további szükséges funkciókkal bővíthető, fejleszthető legyen.

4. lépés:

Tanácsadói call-center

A projekt egyértelmű célja, hogy a modern, állampolgárbarát és ügyfélközpontú hivatali működést úgy is biztosítsa, hogy professzionizálja az ügyfelek számára az ügyintézés és a tájékoztatás-tájékozódás lehetőségét. Általános megfogalmazásban a „call-center” a projekthez szorosan kapcsolódó általános információs központ. Konkrét tevékenysége azonban túlmutat ezen, ugyanis a projekt eredménytermékeinek – adattárház, tanácsadói tevékenység, elemzési feladatok – tényleges működtetésére irányul. A „tanácsadói call-center” (TCC) meghatározás tekintetében a fő hangsúly a „tanácsadói” kifejezésen van, amely tevékenység speciális egészségügyi-, munka-, pálya-, álláskeresési-, rehabilitációs-, helyi (térsgégi) foglalkoztatási-, karrier-, képzési-tanácsadói és elemző kompetenciákra alapoz. A TCC valójában egy speciális karrier-menedzsmenti tanácsadói tevékenységet lát el az egészségügyben, amelynek fókuszában az egészségügyi dolgozók állnak.

A TCC működésével szemben támasztott követelményeket és az ügyfelek személyes igényeit figyelembe véve a tanácsadói profilja három, karakterisztikusan jól elhatárolható feladatkör köré csoportosul.

- Az egyik tanácsadói profil komoly webes, Twitteres, IWIV-es és főleg Facebook-os gyakorlattal és napi rutinnal, valamint magas szintű irodai szoftverkezelési készséggel rendelkezik. Könnyedén kezel olyan grafikai alkalmazásokat, amelyek hathatós segítséget nyújtanak kimutatások, jelentések, beszámolók és prezentációk elkészítésében. Otthonosan mozog az online alkalmazások világában, ismeretei naprakészek a közösségi tartalmakat kezelő szoftverek használatában. Jártas az emberi kapcsolatok kezelésében, s könnyedén átlátja az ágazati hivatalkok felépítését, működését.
- A másik tanácsadói profil elsősorban informatikai és programozási ismeretekkel, kifinomult rendszeralkotó készséggel rendelkezik. Képes a meglévő adatokat szisztematikusan kezelni, s a rendelkezésre álló információkból statisztikákat készíteni, illetve következteté-

seket levonni. Informatikai képzettségének köszönhetően átlátja a bonyolultabb rendszerek felépítését és működését, s szakszerűen eligazodik az egészségügyi intézményrendszer struktúrái között. A webes rendszer használatát illetően hatékony segítséget tud nyújtani az egészségügyi dolgozók részére.

- A harmadik tanácsadói profil az egészségügyi dolgozókat, mint ügyfeleket érintő kommunikációban (mind írásban, mind telefonon), valamint a személyes kapcsolattartásban és ügyfélfogadásban jelenik meg elsősorban. Moderáltság, segítő hozzáállás, határozottság és türelem jellemzi. Jó az emberismerete, eredményes a személyközi kapcsolatok kiépítésében, jellemzője a klasszikus tanácsadói attitűd.



6. ábra
Kommunikációs roadshow

Az előzőekben ismertetett feladatokon túl a TCC képes arra, hogy jól kezelje az Y generáció elérése kapcsán realizálható közösségi igényeket. Miután sokuk életében szinte központi szerepet játszanak a virtuális érintkezésre alkalmas közösségi oldalak, az EHMR stratégiák népszerűsítésére kiváló lehetőséget nyújtanak a Facebook-on létrehozható oldalak és az ezáltal életre hívható kampányok. A TCC alkalmas arra, hogy megtalálja azokat a csatornákat, ame-

lyeken keresztül a projekt céljai eljuttathatók a fiatal egészségügyi dolgozók felé. A jelenlegi struktúra ugyanis a már komoly szakmai múlttal rendelkező egészségügyi dolgozókat célozza meg, ez azonban nem minden esetben tudja a fiataloknál is ugyanazt a hatást elérni.

A kommunikációs tevékenység keretében a Projektgazda biztosítani kívánja az EHMR felhasználóbarát és szolgáltató funkcióinak minél szélesebb körű megismertetését a négy egyetemi várost érintő roadshow, illetve mobil teamjének közreműködésével az ország számos pontján (6. ábra).

ÖSSZEGZÉS

A projekt tervezésében és megvalósításában a megrendelői oldalon az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal, a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet, és az Emberi Erőforrások Minisztériuma – Egészségügyért Felelős Államtitkárság szakemberei vettek, illetve vesznek részt, a megvalósítás pedig szűk körű külső szakértői kör bevonásával történik, elsősorban az adattárház, az IT fejlesztés, és a web-fejlesztés területén. A projekt megvalósítása a 2011. novemberében megjelent pályázati felhíváshoz képest 2012. június 1. napjával indulhatott el. A projekt minden fejlesztési eredménytermékét a projektgazda – a GYEMSZI által irányított intézményhálózat közreműködésével – előzetesen teszteli. Érdekes és nem tervezett eredménye az elmúlt fél éveknek, hogy már most, az adattárház fejlesztésének félidejében egyértelművé vált, hogy az EKEH által kezelt alap- és a működési nyilvántartások megújításán túl komoly elmozdulásra is szükség van az egészségügyi munkatatók közvetlen adatközlésére alapuló új nyilvántartási rendszer kiépítésével – hogy ez pontosan mit fog jelenteni és milyen technológiai környezetben valósul meg, legkorábban év végére lesz látható.

(A tanulmány összeállításában az EKEH és a GYEMSZI munkatársai is részt vettek, közreműködésüket ezúton is köszönjük).

A SZERZŐ BEMUTATÁSA



Surguta András eredeti végzettsége folyamatszervező, melyhez 1996-ban személyügyi szakközgazdász végzettség kapcsolódott a Budapesti Közgazdasági Egyetemen, majd 2002-ben MBA végzettséget szerzett a Debreceni Egyetem, a Wageningen és a Cork University közös programján. Minősített emberi erőforrás-gazdálkodási taná-

csadó (EETOSZ-1996). 22 éve dolgozik szolgáltatásfejlesztési és HR-es közép- és felsővezetői pozíciókban, ebből 9 évet banki és pénzügyi területen (ING és MKB-Euroleasing), 2 évet FMCG üzletágban (Heinz), 4 évet informatikai tanácsadási területen (Kürt), 4+3 évet a közigazgatásban dolgozott. Komoly szakértői és oktatói tapasztalattal rendelkezik: több sikeres stratégia-alkotási, szervezetfejlesztési és reorganizációs, valamint HR rendszer fejlesztési projektet vezetett.