

IME III: Outsourcing lehetőségek az egészségügyben

2002. október 2-án a Tulip Inn Budapest – Millennium Hotelben került megrendezésre a III. Outsourcing konferencia, mely a korábbi években, a témában megrendezett két szakmai találkozó folytatása volt.

A közel száz résztvevő és a rendezvényt értékelő kérdőívek összesítése alapján egyértelmű, hogy témaválasztásunk sikeres volt. A téma aktualitását az is mutatja, hogy támogatónak sikerült megnyerni az ország legnagyobb egészségügyi szolgáltatói között nyilvántartott Siemens Rt. Orvostechnika ágazatának támogatását, melynek vezetője, Rényi Judit nyitotta meg a konferenciát. Elismerés a számunkra, hogy az ágazati gazdasági vezetőket tömörítő EGVE alelnöke, Dr. Baráth Lajos is elfogadta felkérésünket, és konferencia levezető elnökeként aktívan segítette annak sikeres megvalósítását.

Az alábbiakban a teljesség igénye nélkül rövid áttekintést adunk a konferencia előadásainak főbb gondolatairól és felvetéseiről.

Dr. Bordás István, a GYÓGYINFOK főigazgatója „Egészségügyi telematika, ágazati stratégiai elképzelések” címmel tartott előadása a telekommunikáció és az informatika integrációjának az egészségügyi rendszerre gyakorolt hatásait, az ebből származó feladatokat és ajánlásokat tekintette át. A stratégia lényeges eleme, hogy a spontán folyamat helyett tudatos tervezést feltételez, s egységes adat- és információs rendszert képz el az ágazati kulcsszereplők számára. Az egységes rendszer kialakításának eszközei az egységes stratégia kialakítása és gondozása, a hiteles központi nyilvántartások kialakítása, a szoftveregységesítés, a megfelelő jogi szabályozás, a nemzetközi fejlődési irányokhoz való folyamatos adaptáció és a központi fejlesztési programok indítása.

Az ágazati vezetés számára megfogalmazott főbb ajánlások szerint alapvető fontosságú a központi fejlesztési programok prioritási rendjének meghatározása, az elektronikus ügyintézés szabályozása, az EU egészségügyi informatikai szabványainak alkalmazása, és az egészségügyi dokumentációk tartalmi és formai követelményei kidolgozása.

Az előadó által felvázolt fejlesztési koncepció – amely szervesen épít az egészségügyi informatika hazai eredményeire – keretet ad ahhoz, hogy az ágazat felkészülhessen az információs társadalom hatásainak integrálására, s maximálisan kihasználhassa az abból fakadó lehetőségeket.

(Az előadás cikkformátumát a 25. oldaltól olvashatják lapunk hasábjain. – Szerk.)

Dr. Sebes Gábor (igazgató főorvos, Bugát Pál Kórház) az informatika progresszív irányairól tartott előadást. A több dimenzió (idő, egészségügyi informatika főbb területei, ágazati szereplők) mentén felépített előadás egy városi kórház szemszögéből adott áttekintést arról, hogy az informatika mit adhat az egészségügyi kormányzatnak, a betegeknek és az ágazatban dolgozóknak. A múlt-jelen-jövő dimenzió mellett beszámolt az elért eredményekről, a lehetőségekről és a továbblépés irányairól. A jövőről szólva és illeszkedve az előző előadáshoz, hangsúlyozta, hogy az ágazati vezetés számára (is) alapvető, hogy országosan egységes informatikai rendszer valósuljon meg, hiszen csak így oldható meg a költségek csökkentése, a tervezhetőség, az átláthatóság, a könnyebb ellenőrzés és az irányított betegellátás. Meghatározó, hogy egységes informatikai rendszer csak kormányzati szerepvállalással valósulhat meg, hiszen ez előfeltétel ahhoz, hogy kompatibilitás, átjárhatóság, egyszerű fejlesztések, és a törvényeknek megfelelés jellemezze a rendszert. Az előadó tevékeny közreműködésre hívott Han-nibál mottójával, miszerint „Vagy találunk egy utat, vagy csinálunk egyet”.

Dévényi Dömötör, az ISH Kft. marketing és kommunikációs igazgatója sok éves tapasztalatra építve az outsourcinggal kapcsolatos lehetőségekről és a várakozások átalakulásáról beszélt. Az IT-finanszírozási megoldások közül a havi díjas bérleti konstrukciókat, az outsourcingot, illetve az ún. haszonmegosztási konstrukciót tekintette át. Utóbbi esetben meghatározó, hogy a szolgáltató vállalja, hogy rendszereinek alkalmazása révén többletbevételt generál, s azon osztozik az intézménnyel. A haszonmegosztásban új elem az, hogy a költségek lefaragása mellett – a megszállt teljesítmények árbevételeinek realizálásával – a bevétel-növelés is cél. A forráshiányos eü. intézménynek előnyös, hogy a szolgáltató építi ki az IT rendszert saját költségén, sőt erős garanciákat vállalva szolgáltat, s ennek ellenértételezésére az intézménynek csak a megszállt többletbevételen kell osztoznia. Az előadó tapasztalata szerint a kórházi igények az elmúlt években átalakultak, így a saját beruházások kiváltása helyett immár a szolgáltatás igénybevétele az intézmények meghatározó célja. A fejlődést segíti, hogy mára az outsourcing elterjedt a hazai gyakorlatban, s több, nagy tapasztalatú szolgáltató is jelen van. A technológiai fejlődés új típusú szolgáltatások elterjedését teszi lehetővé, ilyenek például a – szoftver- és üzemeltetési költségeket jelentősen csökkentő – web-es alkalmazás-szolgáltatás (ASP) típusú megoldások.

Dr. Klár András, a T-Systems Unisoftware Kft. tanácsadója az egészségügyi intézmények funkcionális és informatikai modelljét tekintette át, és ezekhez kapcsolta az IT-szolgáltatási modell alapelemeit, így az alkalmazás-, a szolgáltatás-, a biztonság-, valamint az IT- és kommunikációs infrastruktúra-menedzsmentet. Az előadó kitért az IT outsourcing típusaira, azok bevezetésének lépéseire, valamint a szolgáltatási szint szerződés (SLA) elemeinek bemutatására, különös tekintettel a teljesítménymérés elemeire. Kiemelten ismertette a Help Desk központi szerepét, a támogatási és a kommunikációs szinteket. Még ha röviden is, de a többi előadáshoz képest új elem volt az üzleti folyamatok informatikai támogatásának (alkalmazás menedzsmentjének), mint feladatnak az említése, ezen belül is az egészségügyi szakmai, a pénzügyi-számviteli, a logisztikai, valamint a személyzeti-bérelszámolási folyamatok háttérének biztosítása. Ez már az IT, a kommunikáció és az üzleti folyamat outsourcing integrációjának igényét mutatja, amelynek egyik megvalósulási formája az ASP-típusú szolgáltatások megjelenése.

Tüke Gábor, a Matáv Rt. értékesítés támogató menedzsere mutatta be a cég releváns outsourcing integrált szolgáltatásait. A szolgáltatás lehetséges szintjeinek bemutatása és jellemzése kapcsán szólt az állóeszközök és a humán erőforrások átvételéről, az informatikai infrastruktúraszolgáltatásról, illetve – opcionálisan – a távközlési infrastruktúra outsourcingba vételéről. Az előadás második felében áttekintette az erőforrás-kihelyezésből származó hasznokat, illetve a Matáv-csoport által kínált előnyöket. A gyakorló menedzserek számára hasznos megoldás volt, hogy a cég tapasztalati bázisára építve a „leggyakoribb kérdéseket” az előadás során igyekezett megválaszolni. Itt az üzemeltetési és egyéb költségeknek az outsourcing révén történő megtakarítását lehet kiemelni.

Winkler István szervizvezető előadása volt az első abban a négyes blokkban, amely a Siemens Rt. Orvostechніка ágazatának szolgáltatási csomagját mutatta be. Ennek első eleme az integrált szervizmenedzsmentet mutatta be úgy, hogy felvillantotta az egészségügyi intézményeket ma jellemző műszaki, üzemeltetési állapotokat, s azokra megoldásként ajánlotta a Siemens szolgáltatásait. Ezek alapeleme, hogy a szerteágazó, bonyolult beszállítói kapcsolatok helyett csak egy műszaki üzemeltetővel kell kapcsolatban lennie az intézménynek. Az ajánlott szolgáltatáscsomagba tartozik egyebek mellett az orvostechnikai berendezések, az informatikai, a kommunikációs rendszerek, az energia rendszerek és hálózatok, az épület- és épületgépészeti rendszerek üzemeltetése.

Mocsáry László, az SMS Magyarország Kft. ügyvezető igazgatója a – hazánkban is nagy hagyományokkal rendelkező – Clinicom integrált klinikai rendszer új ruhájáról, a

Webrue megvalósításról tartott előadást. Bemutatta a web-alapú és új funkciókat tartalmazó rendszer néhány elemét, majd a rendszer jövőképét kibővítette az orvostechnikai berendezéseket, az informatikai alkalmazásokat és infrastruktúrát, a telekommunikációt és az intelligens épülettechnikát teljesen integráló, digitalizált és automatizált kórház képére. Hogy ez nem csak vízió, arra referenciaként a – már ma is így működő – birminghami (USA-Alabama) kórházat hozta fel.

Dr. Vankó András, a Labscreen Kft. ügyvezető igazgatója azt mutatta be, hogy Budapesten saját beruházásban miként valósítottak meg és hogyan üzemeltetnek két CT-laboratóriumot. Tekintettel arra, hogy a szolgáltatási színvonalat és volument úgy kívánják növelni, hogy az ár ne növekedjen, a laborok arra is példát adhatnak, hogy a szolgáltatók miként felelhetnek meg az egyre magasabb szintű orvosszakmai elvárásoknak a hatékonyság növelésével.

Molnár Imre, a Siemens Telefongyár Kft. Call Center vezetője az ügyfelek, a felhasználók, a szervizes és logisztikai szakemberek, illetve a vezetők kapcsolattartását biztosító call centerek szolgáltatásait mutatta be. Az ajánlott rendszer folyamatai az ISO 9001 szabványnak megfelelnek, és az informatikai háttérszolgáltatás is teljes körű. Az előadó kiemelte, hogy a rendszer az eseményeket és a kapcsolódó dokumentumokat együtt kezeli, azaz az e-mail, a fax, és levél dokumentumok megfelelő munkafolyamathoz illesztése megoldott, s integráltak az ügyfél-, az eszköz- és szervizes szakemberek adatait tartalmazó adatbázisok is. Az egészségügyi intézmények számára meghatározó fontosságú, hogy a szolgáltatást 365x24 órás rendelkezésre állással biztosítják.

Lázár László, a BKAE adjunktusa, „Outsourcing – Pro és Kontra – A kitelepítési döntésben rejlő lehetőségek és kockázatok” címmel tartott előadást, s az elméleti szakember szemszögéből adott támogatást a gyakorlati példákhoz. Elemezte az outsourcingról való döntéshozatal stratégiai, gazdasági, technológiai és szervezeti dimenzióit, különös tekintettel az azokkal kapcsolatos potenciális előnyökre és – a mindig jelen lévő – kétélyekre. Az előadó ajánlása az, hogy az outsourcing melletti döntés mindig belső igényből fakadjon, a bevezetés kezdeményezője és irányítója az intézményi felső vezetés legyen, és rendszerbe állítást alapos stratégiai és pénzügyi elemzés előzze meg. A siker érdekében az üzleti funkciók folyamat-szemléletű újjászervezése meghatározó fontosságú, s az is kiemelendő, hogy outsourcing révén az egészségügyi intézmények magas szintű technológiához jutnak, és a kockázatokat is megoszthatják a szolgáltatóval. Az előadó felhívta a figyelmet arra, hogy sokszor elhanyagolják a szervezeti tényezők előzetes elemzését, pedig a megvalósítás során a gondosan tervezett és kivitelezett kommunikáció alapvető sikerfaktor.

Strobl József, az esztergomi Vaszary Kolos Kórház gazdasági igazgatója „Ki tartsa karban a kórházi műszereket?” című előadásában kör- és körképet adott a magyar kórházi valóságról, miközben áttekintette a kórházi műszerkarbantartás lehetőségeit az elmúlt két évtizedben. Az elmúlt öt év során erősödő, alapítványon keresztül megnyilvánuló támogatást inkább a fejlesztésre fordították, így a felhasználás fokát nem sikerült javítani. Bizonyos, hogy az elkövetkező időszakban a finanszírozónak, az egészségügyi kormányzatnak és a tulajdonos önkormányzatoknak megoldást kell találniuk az erősen elavult, fokozott karbantartást igénylő eszközök cseréjére, de az ágazat számít az eszközszolgáltatók megjelenésére is. Az outsourcing szolgáltatások előnyeit, illetve az egészségügy forráshiányos voltát tekintve csak elvileg nyitott az a kérdés, amelyet az előadó zárásként felvetett, nevezetesen, hogy a saját erős karbantartás vagy a vállalkozásba adás lesz-e a jövő megoldása?

Semjén Andrea, a Prometheus Rt. kommunikációs igazgatója a jászberényi Erzsébet Kórház példáján mutatta be a cég által megvalósított teljes körű műszaki üzemeltetést. A bemutatott adatok szerint a szerződés 4. évében mintegy 14%-os üzemeltetési költség-megtakarítást értek el. Tapasztalataik szerint a sikeres együttműködés érdekében meghatározó a szerződéskötést megelőző időszak pontos költségelemzése, a testre szabott konstrukciók kialakítása, a felelősségi- és hatáskörök pontos rögzítése, a rugalmasság és a folyamatos kommunikáció.

Dr. Hodosi György, AGFA Hungária Kft. ügyvezető igazgatója „ASP és Radiológia” című előadása – egyedi és itthon szokatlan módon – szinte forintra lebontott kalkulációt adva segítette a döntéshozókat abban, hogy összehasonlíthassák egy konvencionális és egy digitális radiológiai labor megvalósításával járó „terheket”. Természetesen, ezt megelőzően szemléletes módon bemutatta, milyen működési elemekből áll a rendszer, és több outsourcing alternatívát is adott. Az előadás előrevetítette, hogy a szolgáltatóknak szinte már „vegytisztá”, azaz részletes és pontos ajánlati specifikációkkal (rendszer, szolgáltatás, finanszírozás, minőség, ár stb.) kell megjeleníteniük a piacon, ezzel is segítve a döntéshozókat az alternatívák elemzésében.

Dr. G. Kiss Gyula, a Kenézy Gyula Kórház orvos-igazgatója a hatalmas potenciállal bíró – ám források hiányában csak részben kihasználta – endoszkópiás diagnosztika outsourcingjáról tartott pergő előadást. A jelen helyzet gyors,

mégis számos információt nyújtó bemutatása után az endoszkópiás outsourcing szolgáltatás megvalósítására mutatott be tervet. Az előadó kitért a megvalósítás műszaki-technológiai, szervezeti és szakmai fejlesztési stratégiai tervére, a szükséges marketing lépésekre, a működtetés és az üzemeltetés leírására, a külső minőségbiztosítási rendszerekben való részvétel vállalására és az informatikai terület feladataira. Az előadás teljességét mutatja, hogy szólt az előadó a szállító cég gazdasági-pénzügyi ajánlatáról, a foglalkoztatáspolitikai koncepcióról, a program végrehajtásának hosszú távú biztonsági hátteréről, a kapcsolódó változásmenedzselésről, a technológiák átadásának feltételeiről. Az előadás jelentősége a tervek teljességéből, s abból származik, hogy a terv alkotói felismerték, hogy már az egészségügyben is megjelent a versenyhelyzet, amely gondos tervezést igényel a siker érdekében.

ÖSSZEGZÉS

Örömmel tölt el bennünket, hogy az immár második IME-konferenciánk mély ismereteket adott a résztvevők számára, és lehetőséget biztosított a szolgáltatók, az intézményi és az elméleti szakemberek találkozására. Elismerésként értékeljük, hogy a visszajelzések szerint a résztvevők értéklik erőfeszítéseinket a minél magasabb technikai és prezentációs színvonalú konferencia szervezésében. Az előadásokat tartalmazó kiadvány a visszajelzések szerint elérte célját, annak ellenére, hogy a minél teljesebb tájékoztatás érdekében néhány előadó bővítette az előzetesen megadott előadását.

Az eddigi gyakorlatnak megfelelően, az előadások anyagait publikáció formájában az IME elkövetkezendő lapszámainak hasábjain is olvashatják.

Köszönetet mondunk a kérdőívekben visszaküldött elismerő véleményekért, és a konstruktív javaslatokért. E javaslatok ismét megerősítenek bennünket abban, hogy az IME lap és az égisze alatt szervezett konferenciák alkalmas szakmai fórumok az egészségügyi ágazattal kapcsolatos információs technológiai és menedzsment-módszertani megoldások ismertetésére. Továbbra is várjuk véleményüket a lappal és a rendezvényekkel kapcsolatosan.

Őszintén reméljük, hogy személyesen üdvözölhetjük Önöket is soron következő konferenciánkon, amelyet 2002. november 26-án „Kórházi Vezetői Eszköztár” címmel szervezünk a Tulip Inn Hotelben (Budapest 1089 Budapest, Üllői út 94-98.).

(TÉ)