

Az intranet bevezetésének tapasztalatai a Zuglói Egészségügyi Szolgálatnál

Horváth Andrea, Zuglói Egészségügyi Szolgálat

Az egészségügyi intézmények vezetői számára egyre bonyolultabb feladat a működési hatékonyságot javító intézkedések, beruházások feltérképezése. A mindennapi „túlélés” feltételeinek megteremtése mellett egyre kevesebb forrás marad a fejlesztésekre.

A jól előkészített és kivitelezett informatikai beruházások azonban rövid időn belül megtérülhetnek, mivel a gazdaság és a társadalom működése, de a hétköznapi élet is egyre nehezebben képzelhető el számítógépek és az internet használata nélkül (pl.: okmányok ügyintézése, adóbevallás, OEP jelentés).

A szolgáltató-intézetek – köztük az egészségügyi intézmények – számára jó befektetés lehet egy jól összeállított és széles körben ismert intézeti honlap, amelynek megtérülését annak információs és reklámértéke jelenti.

To find out the most necessary measures and investments to improve efficacy in health care institutions becomes more and more difficult for health care managers. In view of a strategy of „surviving” there is less and less resources for investment. However, well prepared investments in informatics have a quick return rate and in our every day life, the functioning of our economy and society cannot be conceived without computers and Internet (tax return, data collection for the Health Insurance Found, etc.)

Supplying institutions – among them health care institutions – can profit largely from a well prepared home page, whose return rate is characterized its content of information and public relation/marketing.

A TÉMA JELENTŐSÉGE NAPJAINKBAN

Az ország gazdasági stabilizálására irányuló makrogazdasági intézkedések következtében az utóbbi időben az egészségügy területén is gyakran kell szembenézni törvényi, jogszabályi módosításokkal (ÁFA-kulcsok változása, gyógyszerár támogatás változása, degresszió, vizitdíj, gyógyszer gazdaságosság), amelyekről leggyorsabban az interneten keresztül lehet tudomást szerezni.

Egyre növekednek az elvárások az egészségügyi dolgozók elméleti és gyakorlati tudásával, valamint a gyógyítás nyújtotta lehetőségekkel kapcsolatban. Az új célok, új feladatok nagyobb elvárásokat, kiterjedtebb felelősséget jelentenek az ágazatban tevékenykedők számára. A tudásszint bővítésére szolgáló információdömping feldolgozására egyre kevesebb idő jut. A könyvtári nyomtatott szakirodalom fel-

dolgozására csak a kifejezetten tudományos munkát végzők tudnak időt szakítani. Az információszerzés forrását egyre inkább a különböző keresőprogramokkal támogatott internet veszi át, melyről gyorsabban, több helyről, többfajta megközelítésből nyerhető naprakész információ.

A világ egymástól távoli pontjain végzett kutatások eredményei gyorsan és széles körben nyilvánosságra kerülnek, megvitathatók és továbbfejleszthetők, illetve alkalmazhatók a napi gyakorlatban.

Az egészségügyben, a praktizáló orvosok mindennapi munkájának szintjén, a hatékony betegellátás nem valósítható meg infokommunikáció nélkül, az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) is csak az általa megadott paraméterek szerinti elektronikusan elkészített teljesítményjelentést fogadja el, illetve finanszírozza.

Egyre több beteg igényli az interneten történő időpont-kérés lehetőségét, illetve a leletek e-mail útján való megküldését.

A hozzáértők számára az elektronikus postaládák, az elektronikus hirdetési és üzenő felületek használata korszerűbb és kényelemesebb kommunikációs és ügyintézési lehetőséget biztosít a hagyományos üzenetrögzítő vagy telefonos megoldásoknál.

SAJÁT TAPASZTALATOK

Intézeti vezető asszisztensként, munkaköri feladataim közé tartozik a dolgozók informatikai és szakmai továbbképzésével kapcsolatosan felmerülő valamennyi igény és szükséglet orvoslása. Más eszközöket (pl.: orvos-szakmai anyag, műszer tekintetében) igényel a jól képzett és tudását naprakészen tartó szakember azért, hogy emberi kreativitását kihasználhassa, mint az, aki a szokás hatalmának a rabja. Az utóbbiakat továbbképzésre kell küldeni, míg előbbieknél rangsorolni kell, hogy ki, mikor, hova mehet tanulni az intézet költségére.

Miközben az informatika a gazdaság és a társadalom fejlődésének számos területén motorja, az egészségügyi ágazatban némi lemaradás tapasztalható. Azon orvosoknak, szakdolgozóknak is, akik a munkahelyükön szinte 100%-ban számítógépen dolgoznak, csak kisebb része, leginkább az 50 év alattiak használják ki a világháló adta lehetőségeket.

Indokként, hogy miért nem használják ki az intézeti infrastruktúra adta lehetőséget a következők hangzottak el:

- munkaidőben nincs idő felmenni az internetes szobába, mert sok a beteg
- nem ismerem a programot

- örülök, hogy az orvos-informatikai programot megtanultam használni
- nem érdekel, így is egész munkaidő alatt a gép előtt ülök

Valószínű, hogy a hosszú ideje, egy helyen fennálló közalkalmazotti lét „védőburka” is inkább visszahúzó erőként hatott a dolgozókra, akiknél nem volt tanulási kényszer, és nem motiválta őket a munkanélküliség veszélye sem.

A ZUGLÓI EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLAT BEMUTATÁSA

A Zuglói Egészségügyi Szolgálat (ZESZ) önállóan gazdálkodó költségvetési szerv. Feladata az alap- és járóbeteg-szakellátás és gondozás biztosítása a kerület lakosai (nagyjából 98 000 felnőtt és 16 000 gyermek) számára. A feladatok legnagyobb részének ellátása törvény által előírt kötelesség, melyeket a kerületen belül, egymástól távol, 20 telephelyen végeznek. Az intézmény fenntartója Budapest Zugló Önkormányzata.

Dolgozói létszám 450-470 fő között van. A szakorvosi rendelőintézet betegforgalma évi 650-700 ezer, és hasonló számú orvos-beteg találkozás történik az alapellátás rendelesein is.

Az intézet vezetése olyan vezetési kultúra és munkahegyi légkör kialakítására törekszik, amelyben munkatársaik – a minőségi munkavégzés és annak fenntartása érdekében – képességeiket a betegellátás színvonalának javítása érdekében folyamatosan fejlesztik és kamatoztatják. A képzésre, továbbképzésre a jogszabályban, illetve a Kollektív Szerződésben meghatározottak szerint munkaidő kedvezmények és anyagi hozzájárulás biztosítható, amennyiben a dolgozó vállalja a képzés befejezését követően az intézetben való további munkavégzést.

Az intézet működését a dinamikus változó környezetben az erőteljes szabályozottság és pénzügyi stabilitás jellemzi, működését két évente az ISO 9001:2000 szabvány szerint akkreditálják. A stratégiai döntéseket az Önkormányzattal történő egyeztetést követően az intézeti menedzsment hozza meg.

AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGEI

- Házi orvosi Szolgálat (98%-ban privatizált, 13 telephelyen 86 házi orvos rendel)
- Foglalkozás-egészségügyi Szolgálat (2 telephelyen 3 szakorvossal)
- Házi Szakápolás (Otthoni szakápolás)
- Járóbetegek (gyermek, felnőtt) szakorvosi ellátása és gondozása (2 telephelyen 30 szakterülettel)
- Fogorvosi ellátás (4 telephelyen 20 fogorvossal)
- Védőnői Szolgálat (4 telephelyen 50 védőnővel)
- Műszaki és gazdasági szolgáltatás (2 telephelyen 10 szervezeti egységgel)

AZ INTRANET BEVEZETÉSÉNEK HÁTTERE

A fent említett feladatok ellátása kerületen belül, egymástól távol, több telephelyen történik. Bevezetés előtt az információáramlás intézetben belül az elvártól lassúbb, körülményesebb volt. Az intézkedések, utasítások, körlevelek egy része nem ért el időben az érintett munkatársakhoz, aminek következtében esetenként a betegellátásban is fennakadások voltak. Például amikor a röntgengép vagy a laboratóriumi automata karbantartásról nem értesültek az orvosok, és feleslegesen irányították az adott időpontban szakrendelésre a betegeket, vagy amikor a gyógyszerfelírással kapcsolatos tájékoztatók hiányában a gyógyszerértékelés során a betegeknek kétszer kellett sorba állniuk a rendeléseken, illetve a patikában. Gyakran érte a vezetést az a vád, hogy a külső telephelyen dolgozók a későn kapott információk miatt kevésbé eredményesek, bizonyos hátrányokat szenvednek, mint a például a továbbképzésekre való bejelentkezéseknél limitált létszám esetén, illetve a határidős feladatok elvégzésére is kevesebb idejük marad.

A feladatok összetettségéből, sokszínűségéből fakadóan nem minden információ érintett minden szervezeti egységet, dolgozót ugyanolyan mértékben. Az információk (közlönyök, utasítások stb.) nyomtatott formában történő továbbítása egyre nagyobb emberi és anyagi erőforrást (papír, festékkazetta, fénymásolást végző munkabére) vett igénybe. A szükségesnél sokkal több dokumentum került kinyomtatásra, ami feleslegesen gyarapította a kommunális hulladék költséget is.

Mind a külső, mind a belső szervezeti egységekbe intézeti kézbesítők juttatták el a küldeményeket, jelentős bérterherrel növelve az intézet költségvetését.

AZ INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE

2005. év első félévében megtörtént a telephelyek összekötése optikai kábellel.

A járóbeteg-szakrendelők orvos-informatikai adatbázisa egy központi szerverre került, így mindegyik telephelyről teljes körű (jogosultsági szinteknek és az adatvédelmi szabályoknak megfelelően) betegdokumentáció érhető el. A dolgozók (gépkocsivezetők, takarítók, karbantartók, fűtők kivételével) az elmúlt 11 év során folyamatosan álltak át a számítógépes adatnyilvántartásra. A közelmúltban lecseréltük a DOS alapú orvosinformatikai rendszert egy korszerűbb WINDOWS alapúra. Az így kialakított műszaki környezet alapjául szolgált egy modern, gyorsabb és olcsóbb információtovábbító (intranet) rendszer kialakításának, aminek használatát elsőként a járóbeteg szakellátás és a műszaki gazdasági terület 55 szervezeti egységében vettük be.

A gépek egy hálózatra kötésével erőforrások szabadultak fel, mivel csak a hálózat elérését kell biztosítani, és nem kell ugyanazt a szoftverkönyvet minden gépre feltölteni, ami sokszor nagy hardver igényeket is támasztott.

OKTATÁS, KÉPZÉS

Minden szervezeti egység igazgatója főorvosi tájékoztató körlevélben értesült arról, hogy az intézet vezetése az információtovábbítás céljából a jövőben döntően az intranetet kívánja használni. Felhívtuk dolgozóink figyelmét arra, hogy mindenkitől elvárjuk a rendszer használatának ismeretét és egyben kértük azok (orvos, asszisztens, gazdasági-műszaki területen dolgozó kolléga) jelentkezését, akik képzésen szeretnének részt venni. A tanfolyam gyakorlati jelleggel zajlott. Minden résztvevő önállóan gyakorolhatott egy-egy számítógépen.

Az oktatók a résztvevőknek minden óra kezdetén átadták az adott foglalkozás nyomtatott vázlatát, amely emlékeztetőül illetve jegyzetkészítési segédanyagként volt használható.

A tanfolyam költségeit az intézet fedezte, az oktatás helyszínéül az Intézet központjában létesített internetes szoba szolgált. Az oktatás részben munkaidőn belülré, részben munkaidőn kívülre esett, a betegellátás zavartalanágának biztosítása mellett.

A dolgozói létszámot és a tanfolyamra jelentkezők számát az 1. táblázat tartalmazza:

	Orvos	Szakdolgozó	Betegirányító	Gazdasági műszaki terület adminisztrációs munkát végzők
Dolgozói létszám	100 fő	166 fő	12 fő	42 fő
Tanfolyamra jelentkezők száma	10 fő	57 fő	5 fő	24 fő
Arány	10%	34%	41%	57%

1. táblázat

A számítógép-felhasználói tanfolyamra jelentkezők létszáma a dolgozói létszám arányában, szakterületenként

Magyarázatra szorol a gazdasági-műszaki terület magas arányú jelentkezése. Amíg az orvos-szakmai oldalon minden szakdolgozó, betegirányító napi szinten használta a WINDOWS alapú kezelőfelületet, addig ezen az oldalon a dolgozóknak csak a fele.

Az orvosok alacsony jelentkezési arányának nem az volt az oka, hogy 90%-ban készségszinten használják a világhálót, hanem inkább az időhiány, az életkorból adódó érdeklenség, hiszen szakorvosaink egyharmada nyugdíjas. A napi munka során többnyire az asszisztens dolgozik a számítógépen, és egyelőre rajta keresztül hozzájutnak az intézeti információkhoz.

A megszerzett ismeretek gyakorlására intranet vonatkozásában közvetlenül a munkaállomásokon működő gépeken, míg internet vonatkozásában az intézet központjában kialakított 8 gépes internetes szobában volt lehetőség.

JELEN HELYZET

- 2005. november 1-től minden járóbeteg-szakellátást végző, valamint gazdasági-műszaki szolgáltatást nyújtó

szervezeti egység bekapcsolódott az intézet elektronikus vérkeringésébe.

- 2006. január 1-től az intézeten belüli hivatalos levelezés, körlevelek, utasítások, intézettel kapcsolatos aktuális hírek elektronikus formában jutnak el a dolgozókhöz.
- Folyamatos csökken a hivatalos ügyek elintézésének mikéntjét firtató telefonos megkeresések száma. Elektronikus levél formájában gyorsabban, egymás munkáját kevésbé zavarva, jól dokumentálva (félreértés, félremagyarázás kizárva) folyik a napi munka.
- A dolgozók részére kialakított internetes szobában korlátlan böngészési lehetőségre van mód, amit a kollégák egy része messzemenően ki is használ.
- 2006 júliusától intézetünk saját honlappal (www.zesz.hu) rendelkezik, amin naprakész információkkal segítjük a hozzánk fordulókat tájékozódását.

2006 augusztus első két hetében személyesen végeztünk felmérést a dolgozók körében. Arra voltam kíváncsi, hogy az intézetben történt informatikai fejlesztések, oktatások után önrértékelés alapján milyen szinten állnak a dolgozók az informatikai programok használatának tekintetében. A válaszadást senki nem tagadta meg. A felmérés eredményeit a 2. táblázat foglalja össze.

	Orvos	Szakdolgozó	Betegirányító	Gazdasági műszaki területen adminisztratív munkát végzők
Dolgozói létszám	100 fő	166 fő	12 fő	42 fő
Orvos-informatika és vagy gazdasági programot tudja kezelni	59 fő	166 fő	12 fő	39 fő
Intranet használja	63 fő	157 fő	12 fő	37 fő
Internetet használja	59 fő	107 fő	8 fő	32 fő

2. táblázat

A felmérés eredményei

A tanfolyamra jelentkezés ismeretében nagyjából erre az eredményre lehetett számítani. A szakdolgozói és a gazdasági vonal tekintetében elégedett lehet az intézet vezetése. A járóbeteg-szakrendelésen dolgozó orvosok fele 55 év feletti. Ezt a korosztályt egyelőre nem sikerült meggyőzni arról, hogy számítógépen előbb-utóbb nekik is meg kell tanulni dolgozni. Természetesen az eredmények ismeretében még inkább fel kell ajánlanunk a segítséget minden arra igényt tartó munkatársunknak.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az intézet hatékony gyógyító tevékenysége az orvosi szakértelemben, a technológiai tudásban és a költségtudatos forrásmegosztásban, felhasználásban rejlik.

Mikro- és makro értelemben vett környezetünk folyamatosan változik. Egyre nagyobb információáradat nehezedik ránk, amiből válogatnunk kell. A sok közül ki kell tudnunk választani a számunkra „sokat jelentő” néhányat. Erre ma már kevés a nyomtatott szakirodalom. Az internet nagy előnye a könyvekhez, papír alapú információs forrásokhoz képest az,

hogy a szövegen, képeken belül, úgynevezett „linkek”, kapcsolatok helyezhetők el. Ezek a kapcsolódási pontokon keresztül újabb oldalra juthatunk, amik még részletesebb és naprakész információt adhatnak az adott témakörben.

Az a szervezet, amelyik képtelen megfelelően és gyorsan reagálni az információrobbanás okozta kihívásokra, könnyen áldozatul eshet a változásoknak és a globalizáció hatásainak.

Ennek megelőzése és a költségek (anyag, személyi) csökkentése érdekében döntött úgy az intézet vezetése,

hogy minél hamarabb bevezeti a Zuglói Egészségügyi Szolgálatnál az intranetet.

A képzésre jelentkezett és a tanfolyamot sikeresen elvégző kollégák véleménye egyértelműen jelzi, hogy szemléletmódjukban jelentős változást hozott az új ismeretekhez való hozzájutás lehetőségének megismerése, elsajátítása. A „lifelong learning” szellemében e fejlesztés főbb irányvonala a tudást, a készséget, a képességet és az egyén magatartásmódjának megváltoztatását célozta meg.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] Dr. Gaál Péter (2005): Egészségpolitika. Jegyzet. Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ, Budapest
- [2] Király Gyula (2005): Egészségügyi Informatika. Jegyzet. Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ, Budapest
- [3] Az információs társadalom 2002-2006. évi magyarországi fejlődéséről a Magyar Információs Társadalom Stratégiai tükreben. Informatikai és Hírközlési Minisztérium Stratégiai Főosztály Budapest 2006. 06. 07.
- [4] Új pedagógiai Szemle 2006. február. Kajtár Barna: A számítógép szerepe az élethosszig tartó tanulásban
- [5] IME V. évfolyam 3. szám. Az informatika elkötelezettje Bakonyi Péter
- [6] MEH Elektronikus kormányzat-központ
- [7] www.sote.hu
- [8] www.zesz.hu

A SZERZŐ BEMUTATÁSA



Horváth Andrea az Orvostovábbképző Egyetem Egészségügyi Főiskolai karán védőnőként végzett 1989-ben Budapesten. Ezt követően a Kandó Kálmán Műszaki Főiskolán, 1996-ban villamosmérnök-tanár diplomát kapott. 2006-ban a Semmelweis Egyetem Egészség-

ügyi Menedzserképző Központban egészségügyi szakmenedzser (MSc) diplomát szerzett. Pályafutását védőnőként kezdte, majd ezt követően vezető asszisztensként dolgozott a Zuglói Önkormányzat Gyermek-szakrendelőjében. 2004 óta dolgozik a Zuglói Egészségügyi Szolgálatnál, kezdetben intézeti vezető asszisztens helyettesként, majd 2005. augusztus óta intézeti vezető asszisztensi megbízatást kapott.

Folytatás a 47. oldalról

több program során játékos formában sajátíthatják el az egészséges táplálkozás alapismereteit. Kontrollosztályok bevonásával – ahol csak oktatásra kerül sor – megbizonyosodhatunk arról, hogy mennyiben segíti az elmélet gyakorlatiá válását az, hogy ingyenesen elérhetővé tesszük az egészséges vízfogyasztást.

A program monitorozása során keletkező adatok – reményeink szerint – alátámasztják a modell-program eredményességét, és elterjesztését követően a gyermekkori obesitas megelőzésének egyik pillérét jelentheti.

A programról bővebb információt kaphat:

Országos Élelmiszerbiztonsági és Táplálkozástudományi Intézet
1097 Budapest, Gyáli út 3/A. Tel: 1/4766469 Fax: 1/215-1545

titkarsag@oeti.antsz.hu

www.oeti.hu

