

Dinamizálni

egy hetvenéves szervezetet

Dr. Csató Gáborral, az Országos Mentőszolgálat főigazgatójával beszélgettünk.

– Főigazgató úr, huszonegy hónapja irányítja az ország legnagyobb egészségügyi intézményét. Mit lehet ennyi idő alatt elérni?

– Az elmúlt időszakban sikerült irányba állítani a monumentális egészségügyi intézményt és felpörgetni a fordulatszámot. Kiváló csapatunk van. Ezt már azelőtt tudtam, hogy elkezdtem volna a munkát. A bajtársi közösség, ha megfelelően állunk hozzá, ha az akut problémákat gyorsan rendezzük, ha méltó jövőképet mutatunk fel, fantasztikus eredményekre képes, és ez látszik is működésünkön. Az elmúlt huszonegy hónap jól pozicionálta az Országos Mentőszolgálatot, nemcsak a magyar egészségügyben, hanem az európai – kórházon kívüli – egészségügyi ellátásban is.

– Milyen konkrét eredményeket értek el?

– A teljes betegellátásunkat protokollalapúvá tettük, meglévő eljárásrendjeinket frissítettük. Egységes szemlélettel, egységes szabályrendszer szerint dolgozik minden mentődolgozó, egységes táskákat, készleteket használunk, ugyanazokkal a gyógyszerekkel. Ideje volt húzni egy vonalat és minden olyan régi gyógyszer, bevett szokást, amelynek hagyománya ugyan él a magyar egészségügyben, de alkalmazásának nincs létjogosultsága és evidenciája, kivontunk. Belépésemkor három alapvető és sürgős feladatot vázoltam: legyen a bajtár-

saknak új munkaruhájuk, valamint nekünk legyen Európa legjobb mentőgépjármű-flottája és digitális mentőszolgálata. Beszélgetésünk idejére mindhárom célt sikerült elérni.

– Milyen tapasztalatokat szereztek az új munkaruhával?

– A munkatársaim szerint még sosem volt ennyire egységes és pozitív a visszajelzés a munkaruhák kapcsán. A nyár elején kezdtük a kiosztást, és néhány héten belül valamennyi dolgozónk ruhatárában ott lesz az új szett. A tudatos tervezés és beszerzés eredményei, a speciális ruházati elemek, technológiák és kiegészítők előnyei az őszi nyirkos időben és a téli hidegben domborodnak majd ki igazán.

– Mit jelent az, hogy Európa legjobb gépjárműflottája?

– Az év végével záruló kétéves ciklusban 193+117 új mentőautót állítunk szolgálatba. Mire az utolsó autót is leszállítják, az aktív ellátásban folyamatosan használt mentőink között csak az újabb sárga alapszínű eset/rohamkocsikat fogjuk bevetni, tehát mindegyik hétévesnél fiatalabb lesz, 2019-re pedig a mentőautók átlagéletkora 5,51 évre csökken. Ezek az eset/rohamkocsik folyamatos fejlesztés eredményei. Változott a betegágy, kaptak automata váltót, később légrugót, erősebb klímát és finomítottuk a belső teret. Szeptember elejétől pedig már a legújabb, 2018-as Mercedes Sprinter adja a mentőautók alapját, itt a szériaváltást új mentőautó dizájnnal ünnepeljük. Bátran kijelenthetjük, hogy a világ legmodernebb

mentőautóit használjuk, a betegek és a bajtársak érdekében.

– *Hogyan sikerült a fejlesztésekre forrásokat szerezni?*

– Belépésemet és a helyzet elemzését követően a kormányzat meghallgatta az érveimet, elfogadták a fejlesztési terveket és megítélték a szükséges forrásokat. Ezek a fejlesztések, csakúgy, mint a folyamatban lévő több, mint kétmilliárd forint értékű eszközfejlesztés, kormányzati forrásból valósulnak meg. A költségvetés a megítélt, kormányhatározattal alátámasztott forrásokat az adminisztratív rendnek megfelelően utalja szervezetünknek, ami néha jelentős félreértést szül – a hozzá nem értők szemében – az OMSZ gazdálkodása kapcsán. Ezen fejlesztések számlái egy összegben érkeznek, a költségvetési ellenérték pedig később jelenik meg számlánkon, ezért lejárt tartozásnak tűnnek a könyvelésben, így erős varianciát mutatnak. Az ilyen volumenű beruházások sajátosságai ezek. Likviditásunkat azonban ezek nem befolyásolják, havi közel négymilliárdos költségvetésünket egyensúlyban tartjuk.

– *Hogyan értékeli az elmúlt huszonegy hónapot?*

– Az Országos Mentőszolgálat speciális szervezet, speciális célokkal. Feladatunk minél több élet megmentése, minél hatékonyabb logisztikai tevékenység mellett, szabványosított szakmaisággal. A mentőszolgálat folyamatos és magas színvonalú működtetése mellett az is fontos, hogy a társadalom felé bizalmat és stabilitást sugározzunk, a döntéshozók felé pedig bizonyítsuk, hogy itt rend és fegyelem van. Ráadásul megéri belénk fektetni, mert mindenki megkapja azt a minőségi ellátást, amiért a magyar társadalom nem keveset, 44 milliárd forintot fizet évente.

– *Ahhoz, hogy ezt valóban, nem csak fegyelemből, hanem belső elszántságból is elvégezze a mentőszolgálat, jobb állapotba kellett kerülniük, mint korábban voltak. Milyen volt 2017 tavaszán és milyen ma a humánerőforrás állapota?*

– Egy 8000 fős szervezetben mindig jelen van a természetes fluktuáció. Az emberek költöznek, nyugdíjba mennek, más pályát választanak, diplomát szereznek. Az elmúlt időszakban jelentősen csökkent a fluktuáció és ebben is pozitív az egyenlegünk. A néhány százalékos fluktuáció pedig még piaci körülmények között is irigylésre méltó. Bajtársaink érdekében elértük, hogy az ágazati béremlésen felül további 10 százalékos bérfel fejlesztést kapjanak a mentőszolgálat dolgozói, mindenki, nemcsak az egészségügyi szakdolgozók. Sőt, a kormányzat által elismert törekvések eredményei az új mentőautók, az új munkaruha és az eszközfejlesztés is. Ez utóbbi közbeszerzési tendereit hosszú folyamat után éppen a közelmúltban zártuk le, és hamarosan megkezdődik a szállításuk. Ez a szükségszerű tempó sajnos nekem lassú. Nem erényem a türelem, a közbeszerzés és az adminisztráció viszont jelentős türelmet kíván.

– *Kapott ugyanakkor kritikákat is, az OMSZ infrastrukturális fejlődése és a bérfel fejlesztés kapcsán.*

– A felmerülő ilyen jellegű kritikákra mindig az volt a válaszom, hogy én sem vagyok maradéktalanul elégedett bajtársaink bérével, és főigazgatóként egyik legfontosabb feladatomnak érzem, hogy folyamatosan érveljek a jobb anyagi és erkölcsi megbecsülésért. Ám azt mindenkinek látnia kell, és a bajtársakkal való személyes beszélgetések is ezt igazolják vissza, hogy a mentődolgozóknak nem vállalhatatlan és irreális ígéretek kellenek, hanem kiszámíthatóság és folyamatos fejlődés. Ebben kiváló alapot adott az ösz-

százalékos béremelési sor, amelyet jövőre további 8 százalékos emelés követ. Megemeltük a mozgóőrségek díját, dolgozóink és családjaik hozzáférnek az Erzsébet-táborok-

szágon és a fővárosban nyilvánvalóan nem könnyű az OMSZ elvárásainak megfelelő munkaerőt találni, hiszen gondoskodó, odafigyelő, segítséget nyújtó kollégákat keresünk.

Egyébként vannak jól látható sikereink is, például kétszer annyi mentőápoló lépett be hozzánk az utóbbi évben, mint ahányan távoztak.

- A területi humánerőforrás-egyenlőtlenségek miatt jelennek meg a fővárosban vidéki mentőegységek?

- Demográfiai, gazdasági és szakmai okokból egyaránt előfordulhat, hogy bizonyos területeken meg kell erősítenünk a mentőkapacitást. Óriási érték, hogy olyan mentőszolgálatunk van, amely az egész országot egyetlen intézményként fedi le, és protokollalapú, szabványos szolgáltatást nyújt. Így a többlet- vagy tartalékkapacitásunkat más területre tudjuk allokálni. Lentiben pontosan ugyanúgy végezzük a mentést, mint Záhonyban. Ám a betegeket mindig ott kell ellátnunk, ahol szükség van rá. Az ellátás során viszont teljesen eltérő „esetmix” merül fel egy peremállomáson, illetve a nagyvárosi forgatagban. A tavalyi FINA vizes világbajnokság idején



Dr. Csató Gábor

hoz, a cafeteriát cipőpénz és mosatási pénz, bankszámlaköltség-hozzájárulás egészíti ki, adunk iskolakezdési támogatást. Ezek a lépések egyértelműen stabilizálták humánerőforrás-helyezetünket, de a munkaerőpiac általános tendenciái miatt Nyugat-Magyaror-

ezért új programot indítottunk a vidéki mentőegységek fővárosi integrációjára. Kidolgoztuk a rendszert, többek között a józsefvárosi mentőállomáson szobákat biztosítottunk, és az elmúlt egy évben nagyon értékes tapasztalatokat szereztünk. A bajtársakat saját

mikrobuszaink szállítják a fővárosba, itt töltik az időt, a fővárosi bajtársakkal építik a kapcsolatokat, a gépkocsivezetők fejlesztik forgalmi tudásukat, illetve egy műszakban sokkal több és szélesebb spektrumú eseteket látnak el. Könnyen be lehet látni, hogy mindezek csak fejlesztik bajtársaink szakmaiságát. Önként vállalt, kiváló lehetőség, amellyel egyre többen élnek.

– *Mennyire tudják előre tervezni a kapacitásokat?*

– Az új mentőszolgálat jellemzője a tényeken alapuló döntéshozatal, a szervezésben üzleti intelligencia rendszereket is használunk. Folyamatosan elemezzük, monitorozzuk a kapacitásokat, sőt, tavaly összehasonlítottuk a valós szervezőlevéllel meghatározott kapacitásokat és az ellátott esetszámot a mesterséges intelligenciával összeállított modellel. A teszt jó eredménnyel zárult, mindössze két százalék eltérés volt a valós és a prediktív esetszám között, de a technológia ki tudta mutatni, hogy bizonyos régiókban, bizonyos évszakokban vagy napszakokban megnő az esetszám – ezt pedig így, hogy előre látjuk, sokkal hatékonyabban tudjuk kezelni. Az új technológia lehetővé teszi, hogy a kapacitásokat az előre látható és aktuális igények szerint rugalmasan tervezzük – ez szakmailag előnyös minden bajtárs számára és hatékonyabbá teszi a mentőellátást. Természetesen ez is növeli a betegbiztonságot.

– *A modern technológia beszivárog a mentés mindennapjaiba is. Igaz, hogy hamarosan elfelejtik a kézzel kitöltött esetlapokat?*

– November elsejétől mi is csatlakozunk az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térhez, az EESZT-hez. A papíralapú esetlapokkal ez természetesen kivitelezhetetlen lenne. Emlékszem, már tudtam róla, hogy én nyertem meg a főigazgatói pályázatot, de még nem neveztek ki, amikor a sajtóban megie-

lent egy hír: lassíthatja a mentők munkáját az a technológia, ami a gyorsításukat célozná. Így a tabletkérdés megoldása is kezdeti vállalásaim közé tartozott. Számomra elképzelhetetlen, hogy a modern, digitális eszközök lassítsák a betegellátást. A digitalizáció egy koncepcióról és nem eszközökről szól. Ha korábban bárki úgy gondolta, hogy eszközvásárlással megvalósul a digitalizáció, téves úton járt. Ráadásul ezek az eszközök iszonyatos sebességgel fejlődnek, szerintem az Orvosok Lapja olvasóinak zsebében nem nagyon van két évnél régebbi mobiltelefon. Nem életszerű tehát, hogy két évente több százmillió forintért új eszközöket vásároljunk – teljes szolgáltatási csomagra van szükségünk, ami a mobilitást és a rendszerünkhöz való hozzáférést az ország bármely pontján biztosítja. Egyértelmű volt az is, hogy a Windows-alapú platform helyett Android operációs rendszerre váltunk, hiszen az sokkal alkalmasabb a feladatra. A szükséges döntéseket meghoztuk, a rendszerfejlesztés megvalósult, és október elején érkezett 800 új tablet a raktárunkba, amelyeket azóta ki is osztottunk. De foglalkoztunk a bajtársak képzésével is, a szeptember eleji Mentőnapon például rendszerhasználati versenyt rendeztünk, komoly díjakkal.

– *Milyen előnyöket nyújt az esetlapok digitalizációja?*

– Egyértelműen hatékonyabbá válik majd tevékenységünk. A tablet nem csak az esetlap kitöltésére lesz kiváló, hanem integrált digitális környezetet teremtettünk rajta, amely friss és jól használható „felhasználói élményt” nyújt. Az EESZT-csatlakozással megvalósulhat a digitális betegátadás, ami egészen biztosan gyorsítja majd folyamatainkat. Hiszek abban, hogy a betegadat a betegek tulajdona. A mentési dokumentáció a beteg rendelkezésére is áll majd, és akár odáig is eljuthatunk, hogy a beteg

értékelheti a mentőellátást. Ehhez motivációs rendszer kapcsolható, szolgáltatásunk mérhetővé válik.

– Ennyire egyszerű egy ekkora rendszer átalakítása?

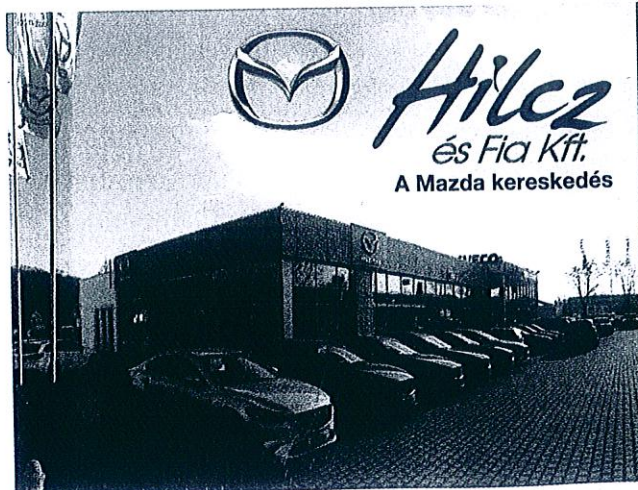
– Az OMSZ működéséhez nagyon erős menedzsment és szervezési háttér szükséges. Határozott logisztikai szemlélet is kell ahhoz, hogy a megfelelő kapacitást a megfelelő helyen és időben rendelkezésre tudjuk bocsátani, hiszen csak ekkor tudunk hatékonyan működni, gyorsan ellátni a betegeket. Nekem az volt a feladatom, hogy az eddig kiépült, kicsit göröngyös utat simára leaszfaltozzuk, és ugyanilyen, standardizált minőségben tovább építsük. Minden részfeladatot ennek rendeltet alá. A fejlesztések magukért beszélnek, de ugyanez volt a cél a kommunikációnk felpörgetésében és még professzionálisabbá tételében. Lehet azt mondani, hogy könnyű nekünk, mert az embereket érdeklik az ellátott esetek, de nekünk nem csak a tájékoztatás a célunk. Az egyre hatékonyabban működő kommunikációs csapatunk által készített online tartalmakat csaknem 83 ezer ember követi nap mint nap a közösségi médiában, és ők sokszor meg is védnek a nemtelen támadásoktól. A közelmúltban a médiaszakma egyik legrangosabb díját, az Internet Hungary Díjat is elnyertük. Tavaly közösségi média

felületünkön 50 milliós elérésünk volt. Abból a tényből kiindulva, hogy ma 6 millió digitális írástudó van Magyarországon, akkor csak tavaly átlagosan mintegy 9 üzenetet sikerült eljuttatnunk minden digitális írástudóhoz.

– Három évre neveztek ki az Országos Mentőszolgálat élére. Mit tervez a következő 15 hónapban?

– A mentés területére egyre több minőségi elem érkezik, nekem csak az a dolgom, hogy a feltételeket megteremtsem hozzá, rendszerben való gondolkodással és integrált környezettel. Amikor 2017 januárjában a Markó utcába jöttem, azt mondtam, hogy akkor ülök fel megint kivonuló intenzíves orvosként a rohamkocsira, ha a szervezeten belül létrejön az a stabilitás, amit elképzeltem. Remélem, hogy egy-két éven belül eljutok oda, hogy munkám egy részében vissza-vissza tudjak térni a hordágy és a betegágy mellé is. De ugyanilyen fontos lenne a belső kommunikációban, hogy a jelenlegi online fogadóórát, ami egyértelmű siker, személyes találkozókra cseréljem, mert az mégiscsak jobb, mint videokonferencián beszélni a bajtársakkal. Ehhez persze nagyon sokat kell dolgoznunk. Sok a feladat a következő évekre is...

Dr. Szepesi András



ORVOSOKNAK EGYEDI KAMARAI KEDVEZMÉNYEK! Mazda Skyactive Technológia 2018 évre

Kedves Kamari tagsággal rendelkező Orvos hölgyek és urak!
Várjuk jelentkezésüket egyedi, kizárólag orvoskamari tagok részére biztosított akár 2-3 napos Mazda teszttelvezetésre, amit kizárólag telephelyünkön vehetnek igénybe. Márkaszerviz kedvezményünk -10% szervizkedvezményt biztosít bármilyen típusú gépjármű szervizelésére.

Továbbá Új Mazda vásárlása esetén KIMAGASLÓ FLOTTAKEDVEZMÉNYEKkel tudunk szolgálni SZEMÉLYESEN kamari tagsággal rendelkező ügyfeleink részére. (Típustól függően az adott időszaknak megfelelően maximalizált kedvezményeket figyelembe véve.)

Tisztelttel várjuk érdeklődésüket! Kattintson honlapunkra vagy hívja kollégáinkat telefonon.

Hilcz és Fia Kft. • www.hilcz.hu
06 (20) 333 25 68, 06-74 431-908 • info@hilcz.hu