

# Medi-controlling

*Az egészségügy különböző intézményei egyre inkább piaci körülmények között működnek. Ez a helyzet új szemléletet, magatartást kíván a rendszer közvetlen szereplőitől és az intézményi menedzsmenttől egyaránt. Az orvosok szerepköre kibővül, a megelőzés, gyógyítás és rehabilitáció hármán túl a gazdasági, jogi környezetben is otthonosan kell mozogjanak. Ez a kihívás táguló látókört, sokrétűbb képzettséget kíván.*

## Fejlődési tendenciák

A technikai haladás, a korszerűbb eszközök, eljárások, a pontosabb mérési lehetőségek megjelenésének, az összehangolt információ felértékelődésének vagyunk tanúi.

Az orvoslás ebben a felgyorsult és információban gazdag világban minőségibb döntéshozatalra képes, melyet egyre gyakrabban követ a visszacsatolás.

A modern orvos és munkatársainak tevékenysége elképzelhetetlen számítástechnikai ismeret nélkül. Az adatbázis-kezelés, szelektálás, súlyozás, a kommunikáció magas foka kollégáival és más érintettekkel, a mindennapok alapkövetelményévé vált.

Ez az új rendszerszemlélet a mai orvosi tevékenységet két csoportra osztja: a hagyományos orvoslásra és az orvosi menedzsmentre.

Jelen tanulmányomban csak a hagyományos orvoslás controlling szemléletű értelmezésével foglalkozom. A szakirodalomban viszonylag könnyen található az egészségügy menedzsmentjével kapcsolatos publikáció, mely a másik területről nem mondható el, de – véleményem szerint – a két terület

együttes controlling szemléletű művelése hatékonyságnövelő.

A megelőzés, gyógyítás és rehabilitáció folyamatának controlling szemléletű kiépítése és működtetése sok munkával jár, melynek nagy része ismétlődő, rendszeres tevékenység. Ez magában foglalja az adat- és információgyűjtés, értékelés, mérés és dokumentálás feladatát.

## Tervezés

Tevékenysége során az orvos – szükségszerűen – tervez, a páciens testi-lelki egészségének állapotától függően stratégiai és operatív szinten. Az időtávok tekintetében a stratégiai tervezés módszertana leginkább a megelőzésre értelmezhető, bár az operatív tervezés rövidebb időtávjai is tartalmazznak stratégiai elemeket.

A stratégiai tervezés során több éves fejlődési, fiziológiai, élettani, életkori sajátosságokat figyelembe véve alakítja ki az orvos a személyre szabott programot, melynek eredményességét a későbbiekben mérheti le.

A mindennapi orvosi gyakorlat igen jó eredménnyel alkalmazza – elsősorban gyerekek körében – ezen módszert, gondoljunk csak a fogszuvasodást megelőző, a helyes táplálkozásra tanító, méregtelenítő vagy a szükséges testmozgásra buzdító akciókra. Ezen szemlélet létjogosultságát, fontosságát egy-egy ország egyes makroökonómiai mutatóiban is megtalálhatjuk – például az emberi fejlődés indexében (HDI azaz Human Development Index) –, mely előrevetíti a születés pillanatában a várható élettartamot, így az egész nemzetgazdaságra, a

”

A stratégiai tervezés során több éves fejlődési, fiziológiai, élettani, életkori sajátosságokat figyelembe véve alakítja ki az orvos a személyre szabott programot, melynek eredményességét a későbbiekben mérheti le.

”

társadalmi elosztásra és tudatra utaló információt is hordoz.

Az operatív tervezés eszköztára gyakorlatiasabb elemekkel tüzdelte. A megoldandó feladatok jellegéből adódóan lényegesen rövidebb idő jut a tervezésre, hiszen számos esetben a diagnózis (adat- és információgyűjtés, elemzés, értékelés) és a terápia rövid időn belül egymás után meg kell valósuljon.

Speciális, de mégis tipikus esete ennek a sürgősségi betegellátás.

A controlling terminológiájának második eleme a terv-tény elemzés. Ezen funkció a gyógyítás során nélkülözhetetlen. Mind az orvos, mind a páciens hosszabb-rövidebb periódusok (a gyógyszer szedési ciklusa, kezelések) végén eredményt vár és ezért vizsgál, elemez, következtetést von le. Ezek azok a kritikus pontok, amikor a megalapozottság szerepe megnő, hiszen a döntéselőkészítő folyamat után – a tervezettől való eltérés függvényében – újabb terápia lépés következhet, melynek lélektani és anyagi vonzata sem közömbös. Természetes igény, hogy az orvos az optimális utat válassza páciense gyógyulása érdekében. Sajnos fennáll a téves út választásának esélye is, melynek valószínűségét csökkenteni kell. A terápia szakaszaiban az orvos szakmai ismeretei mellé társulnak a gyógyító tevékenység anyagi összetevői, valamint az a felelős-tudatos magatartás, amely a betegről elvárható vagy amelyre csak részben lehet támaszkodni.

A controlling harmadik funkciója az információ-szolgáltatás. Szükségszerűen komplexitásra kell törekednie, az információ egységes, szakszerű gyűjtése, tárolása, rendezése, az érintettek számára való elérése messze meghaladja a befektetett munka értékét, minőségben, megbízhatóságban és gyorsaságban is. Ezen funkció során a páciens partneri szerepe megnő, önvizsgálatával, a különböző szűréseken aktív részvételével (pl. nőgyógyászati rákszűrés) sokat tehet testi-lelki egészsége megőrzése, rehabilitációja érdekében. Az orvos ekkor tanácsadói szerepkörében nagyon fontos, hiszen a gyógyulás, a kívánatos kondíció fenntartása érdekében páciensét figyelemmel kell kísérje, számára lehetőségeket kell ajánljon.

### Sürgősségi ellátás

Másik felhasználói terület a sürgősségi betegellátás, hiszen a beteg vagy balesetet szenvedett személyről már a mentőautó helyszínre érkezése után informá-

”

Újabb típusú információk körének bővülését követhetjük nyomon napjainkban.

”

ció kérhető le, még a kórházba érkezés előtt, így a felkészülés a fogadására előkészítettebb lehet, esetleg elkerülhetővé válik számos vizsgálat fölösleges megismétlése.

Az információ gyors áramlása egyik sikertényezője a szervtranszplantációnak is. A szükséges szövettípusizálás után a várolistán lévő legalkalmasabb beteg szervezetébe kerülhet rö-

vid időn belül a donorból kioperált szerv. Ehhez hasonlóan működhet a véradás és felhasználás, feldolgozás rendszere is.

Újabb típusú információk körének bővülését követhetjük nyomon napjainkban. A genetikai kódok térképének elkészülése forradalmi változást jelent a megelőző, gyógyító és rehabilitációs munkában.

### Kérdések és feladatok

A lehetőségek egyúttal kérdéseket is vetnek fel. Az információ továbbadása kapcsán (orvosi titoktartás, állampolgári jogok, adatvédelem) az orvosnak felelősségteljesen, tudatosan kell áttekinteni és meghatározni az érintettek körét, akiket korrekt információval el kell látnia. Mindvégig képviselnie kell a beteg és az egészségügy érdekeit, ezért lelkiismeretessége, költségérzékenysége nélkülözhetetlen.

Az egyre bővülő és bonyolultabbá váló szabályozások dzsungelében a jogi és gazdasági követelményeknek és a fokozódó társadalmi elvárásoknak megbízható, a tényeken alapuló információkkal, munkavégzéssel lehet megfelelni. Jól látható ez a tendencia az egészségügyben is. Olyan információs rendszer bevezetése és működtetése szükséges, amely a folyamatokat hatékonyan képes támogatni. Óriási kérdés azonban a fogadókészség és az anyagi erőforrások előteremtése, valamint a controlling-szemlélet megvalósítása az orvoslásban

### Felhasznált irodalom:

Horváth & Partner: Controlling: a sikeres vezetés eszköze. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1999.

Maczó Kálmán (Szerk.): Controlling a gyakorlatban, Verlag Dashöfer Szakkönyvkiadó Kft és T. Bt, Budapest, 1999.

A szerző közgazdász,  
marketing üzembiztos