

A kórházi menedzserek tréningjeinek tapasztalatai

KÓCSA LÁSZLÓ

ügyvezető

ECOSIM Kft.

Azzal kezdeném, hogy mit keresek én itt. Mi tréningcég vagyunk, üzleti készség felmérésével foglalkozunk, elsősorban az üzleti világnak, és kisebb részben dolgozunk iskoláknak, kórházaknak és önkormányzatoknak is. Kb. 200 tréningnapot tartunk éves szinten. Ami engem személy szerint illet, én közgazdász vagyok a diplomám szerint, de valójában üzletember és pedagógus „keverékeként” dolgozom. Találkoztunk már, volt szerencsém már együtt dolgozni azon a projekten, amelynek az a neve, hogy AstraZeneca Kórház Management Akadémia, és amelyen belül üzleti szimulációs játékkal egy elképzelt kórházat kell vezetni. Ezen a kétnapos hangulatos tréningen már eddig is részt vett harminc kórház és mintegy 150 vezető. Most röviden beszámolnék néhány tapasztalatról, amelyeket ezeken a tréningeken szereztem az elmúlt 3-4 évben a magyar egészségügy és a benne dolgozók versenyképességéről.

Az első érdekesség, amit nemcsak kórházaknál tapasztaltunk, hanem önkormányzatoknál is, hogy az egészségügy és a gazdaság egyéb szereplői, reálszereplői eltérő célrendszerrel, eltérő értékekkel bírnak, és ennek a kommunikációja, az eltérések kommunikációja mintha erősebb lenne, mint az azonosságoké. Nagyon sokan mondták a résztvevők közül, hogy jó ez a dolog, amit csinálunk, ez a játék, ez a modell, ez a tréning, de valójában a mi helyzetünk más, a kórház üzemeltetése, menedzselése jóval másabb, mint egy cégé. Ez kétség kívül igaz, de nagyon gyakran az volt az érzésem, hogy az eltérés talán picit túl van hangsúlyozva, ezért fontos az is, hogy keressük meg, mik azok az azonosságok. A mi tréningjeinken nagyon gyakran előfordul, hogy többfajta szektorból vannak ott emberek: áramszolgáltatásból, autókereskedelemből stb., és mégis jobban érzik az azonosságokat.

Az üzleti világ legfontosabb jellemzője az értékesítés tudatossága és a verseny

előtérbe helyezése. Említett projekt-játékunk többek között arról szól, hogy a kórházak a mi elképzelt modellünkben, az elképzelt jövőben versenyben vannak, és egyes résztvevők furcsán élték meg, hogy piaci részesedést kell mérni, egyáltalán össze kell magunkat hasonlítani a versenytársakkal. Kétségtelen, hogy a versenyszempontok mások a kórházak, az egészségügy területén, de mégis nagyon az volt a benyomásom, hogy az értékesítés fontossága kevésbé volt jelen a fejekben, mint amennyire ez az üzleti életben jelen van. Vannak biztosan szektorok, ahonnan a kórházak tekintetében kevésbé láttuk ezt.

A versenyképesség szempontjából szintén kedvezőtlennek értékelhető, hogy a dolog szakmaisága jobban túl van hangsúlyozva, mint ahogy én láttam a gazdaság egyéb szektoraiban. Igaz, hogy az egészségügyben mások a célrendszerek, mint az üzleti életben, ahol nagyon előtérben van a profitérdekeltség, a piaci részesedés, a kettőnek kombinációja vagy vállalati érték növekedése. De itt úgy látom, hogy a gyógyító munka, ami egy kórházban zajlik, a szakmai oldal túl nagy hangsúlyt kap. A beszélgetések során szóba került, hogy a céges világban több az üzletiség, nagyon sok szervezetnél a szakmai munkát, a termelő munkát egy gyárban végzi, mondjuk, a szervezet fele, a másik fele pedig a kontrollingot, értékesítést, háttértámogatást intézi, a kórházakban pedig túlságosan nagy a szakmaiság súlya.

Játékunkban, modellünkben, a tréningben elég sok döntéssel kellett találkozunk, nagyon sok döntést kellett hozni. Számomra nagyon furcsa volt a döntési mechanizmus, ahogyan a döntések születtek. A résztvevők általában arra vártak, hogy a főnök, a főigazgató, a kórházi vezető hozzon meg minden döntést. Ritkán voltak leosztva a feladatok, és úgy látom, hogy ez a napi életből áthozott gyakorlat volt. A céges világban az én tapasztalataim szerint sokkal jobban levitték a döntési szinteket, sokkal jobban érvényesül egyfajta szervezeti demokratizmus és az a gazdaszemlélet, amiben benne van a tudatosság, a célok magunkévá tétele. Tehát jobban mernek dönteni alsó szinteken, mint ahogyan én láttam a mi kis csapatainkban.

A versenyképesség szempontjából kétség kívül fontos tényező az egészségügynek mint ágazatnak lobb- és PR-ereje. Ez messze meghaladja a jóval nagyobb anyagi értékekkel gazdálkodó, a versenyszférához tartozó ágazatok ilyenfajta képességeit. Az áramszolgáltató szektorról, az élelmiszeriparról és sok más gazdasági területről kevesebb szó esik, mert az egészségügy „kirakatban van”, jól el van adva, most is a hírekben állandóan szerepel. Ez egy jó dolog, az egészségügytől ebből a szempontból a céges világ tanulhat.

A versenyképesség tekintetében viszont az egészségügy sok mindent tanulhat még az üzleti élettől. Vannak olyan elemei, amelyeket át lehet venni, vagy ha nem is átvenni, adaptálni és

alkalmazni lehet. Természetesen az egészségügynek is kell hatnia az üzleti életre, a gazdaság egyéb szereplőire, meg talán a politikára is, hogy fontosságát jól érvényesítse nála.