

POSLOVANJE U ZDRAVSTVU

Hospital Days konferencija o poslovnim i tehnološkim rješenjima za bolnice

Druga *Hospital Days* konferencija o poslovnim i tehnološkim rješenjima za bolnice održana je od 21. do 23. listopada 2013. u Opatiji. Konferencija je okupila oko 350 nacionalnih i međunarodnih stručnjaka iz područja medicine, financija, prava i informatike koji se u svakodnevnom radu iz različitih aspekata susreću s izazovima upravljanja bolnicama. Fokus *Hospital Daysa* 2013. godine bio je usredotočen na poslovanje bolnica. Predavači i sudionici bili su mahom ugledni liječnici, dužnosnici hrvatskoga zdravstvenog sustava, članovi upravnih i sanacijskih vijeća hrvatskih bolničkih ustanova, medicinske sestre, ali i ostali stručnjaci iz zdravstva i informatičke industrije. Tako su se na različitim predavanjima, ali i radionicama, okruglim stolovima i izložbenom prostoru okupili predstavnici iz zdravstvenog sektora koji kreiraju strategiju, ali i stručnjaci operativci zaduženi za njenu provedbu. Nazočni su bili i brojni stručnjaci iz medija koji prate zdravstvo.

Organizator je bila softverska tvrtka IN2, uz glavne partnere Hrvatski Telekom i Samsung, kojima su se pridružili Agfa, IBM, Microsoft, HP, Infokod, NTH i *Rizvan City adventure center*. Medijski pokrovitelji bili su Poslovni dnevnik, ICTbusiness.info, Pharmabiz i Tportal.

e-Naručivanje i e-Liste

IN2 je jedna od vodećih softverskih grupacija kako u Hrvatskoj tako i u ovom dijelu Europe, a djeluje u šest zemalja regije. Utemeljena je u Zagrebu 1992. godine, a u područje zdravstva IN2 grupa ušla je 2009. godine. Tvrtka zapošljava više od 400 IT stručnjaka koji se bave razvojem, implementacijom i održavanjem vlastitih softverskih rješenja i usluga, kao i implementacijom partnerskih softverskih aplikacija. Osim zdravstva, IN2 rješenjima i uslugama pokriva i javni sektor, financije, telekomunikacije te trgovinu. Tržišni

Od 21. do 23. listopada 2013. godine u Opatiji je održana druga po redu *Hospital Days* konferencija o poslovnim i tehnološkim rješenjima za bolnice, koja je okupila oko 350 nacionalnih i međunarodnih stručnjaka iz medicine, financija, prava i informatike koji se u svakodnevnom radu susreću s izazovima upravljanja bolnicama. Na konferenciji se razgovaralo o zadovoljstvu pacijenata, kvaliteti, akreditaciji, izazovima upravljanja i sestinstvu, ali i o poslovanju unutar EU-a. Raspravljano je o sanaciji bolnica, kao i mogućnosti smanjivanja troškova zdravstvenog sustava, s naglaskom na tržište lijekova. Dijalog se vodio i o tržišnom potencijalu zdravstva.



Na okruglom stolu „Ima li zdravstvo tržišni potencijal?“ od ravnatelja vodećih hrvatskih javnih i privatnih bolnica moglo se čuti jesu li spremni za suvremene izazove, koliko su planovi o tržišnom potencijalu zdravstva za dovođenje stranog kapitala realni, te može li se zdravstvo smatrati izvoznim proizvodom. Sudjelovali su ministar zdravlja u Vladi RH prof. dr. sc. Rajko Ostojić, doc. dr. sc. Duško Cerovec, ravnatelj Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, mr. Marcel Medak, ravnatelj Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju „Daruvarske toplice“ i doc. dr. sc. Zlatko Giljević, sanacijski upravitelj KBC-a Zagreb

je lider u segmentu bolničkih i laboratorijskih informacijskih sustava u Hrvatskoj: BIS sustavom prisutna je u 34 bolnice, a BioNET LIS-om u 52 medicinsko-biokemijska laboratorija, tj. u oko 60% hrvatskih bolničkih kapaciteta i 70% laboratorijskih kapaciteta. Projekti e-Naručivanje i e-Liste, osim što su pobudili veliku pozornost javnosti u 2012. godini, nagrađeni su dvjema značajnim međunarodnim nagradama – *European IT & Software Excellence Award* za rješenje godine u javnom sektoru te globalnom nagradom *Microsoft Partner of the Year* u kategoriji Javni sektor – zdravstvo.

Prvi dan konferencije bio je organiziran kao korisnički dio u dva bloka, namijenjen samo stručnja-

cima, predstavnicima bolnica koje koriste BIS informacijski sustav.

Informatika se tijekom drugog i trećeg dana konferencije međutim provlačila kroz sve teme predavanja i okruglih stolova, kao nužan preduvjet za optimalnu organizaciju poslovanja te za potencijalne uštede korisnicima.

Hospital days nisu planirani samo kao tehnološka konferencija, već je razgovarano o zadovoljstvu pacijenata, kvaliteti, akreditaciji, izazovima upravljanja i sestinstvu, ali i o poslovanju unutar EU-a. Raspravljano je i o sanaciji bolnica, kao i mogućnosti smanjivanja troškova zdravstvenog sustava, s naglaskom na tržište lijekova. Dijalog se vodio i o tržišnom potencijalu zdravstva.

Zadovoljstvo pacijenata i kvaliteta zdravstvene skrbi – možemo li bolje

Neki od održanih okruglih stolova izazvali su osobitu pozornost, npr. „Što činimo za zadovoljstvo pacijenata“, nakon predavanja posvećenih povećanju zadovoljstva pacijenata. Pacijenti zdravstvenu zaštitu doživljavaju iz perspektive potrošača i sve učestalije koriste mjerila kao za bilo koju drugu uslužnu djelatnost, tražeći još višu kvalitetu. Iskustvo pacijenata je, međutim, subjektivan dojam o tome koliko su ispunjena očekivanja, pa je to javnozdravstveno pitanje potrebno i nadalje intenzivno istraživati. Od stručnjaka za kvalitetu, predstavnik javnog i privatnog zdravstvenog sektora te udruge pacijenata izražena je potreba za boljom komunikacijom između pacijenata i zdravstvenih djelatnika, kao i boljom informiranosti pacijenata. Po mnogim istraživanjima, to su ključni čimbenici koji izravno utječu na iskustvo, odnosno zadovoljstvo pacijenata uslugom.

Tijekom okruglog stola „Je li naše zdravstvo kvalitetno?“ u sklopu tematskog bloka Kvaliteta zdravstvene skrbi sudionici su se osvrnuli, između ostalog, na Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i način njihove primjene. Pravilnikom su definirana mjerila za zdravstvene postupke, zdravstvene radnike, opremu i materijale, kao i okoliš u kojem se obavljaju postupci, te način praćenja i ocjenjivanja istih. Analizom rezultata dobiva se uvid u slabe točke sustava, odnosno u područja s velikom mogućnosti poboljšanja kvalitete usluge i učinkovitosti. U nekoliko uvodnih izlaganja i u sklopu dijaloga od vodećih se stručnjaka za kvalitetu te uglednih liječnika i medicinskih sestara moglo čuti je li zdravstvena zaštita u Hrvatskoj kvalitetna, kao i o značenju Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi. Rasprava se vodila i o tome kako osigurati kvalitetu uz sve izazove s kojima se suočava zdravstveni sustav u Hrvatskoj, kao i u kontekstu pristupanja Europskoj uniji.

Sanacija bolnica u Hrvatskoj

Okrugli stol „Sanacija bolnica u RH?“ bio je očekivano dobro posje-

ćen, a slijedio je nakon bloka posvećenog upravljanju bolnicama.

Već se dugi niz godina provode ciljane mjere za podizanje učinkovitosti javnih bolničkih ustanova u Hrvatskoj. Unatoč tome, svakih se nekoliko godina ukazuje na nužnost saniranja generiranih gubitaka. Na velik se dio troškova ne može izravno utjecati, a jedno od postavljenih pitanja bilo je kako upravljati sustavom u kojem cijenu usluga i limite definira osiguratelj. Također se postavlja pitanje može li se od javne bolnice stvoriti uspješna „kompanija“ i koja je pretpostavka za to.

Jesu li u bolnicama potrebni školovani menadžeri, koriste li ravnatelji alate za poslovno upravljanje, kako posluju privatne bolnice, samo su neke od vrućih tema koje su analizirane na okruglom stolu, kojem su prethodila predavanja o iskustvima bolničkih ustanova javnog i privatnog sektora.

Može li informatika pomoći u smanjivanju troškova bolnica

Na okruglom stolu „Može li informatika pomoći u smanjivanju troškova bolnica?“ govorilo se o tome da je trend porasta troškova zdravstva u svijetu prisutan i poznat. Razlozi su uglavnom vezani uz napredak zdravstvenih tehnologija i različitih demografskih promjena kao što su starenje stanovništva s posljedičnim pobolom, viši stupanj obrazovanja stanovništva, bolja informiranost ljudi, itd. Kakvi su trendovi u Hrvatskoj, na koji način postići bolju iskorištenost, podići učinkovitost i produktivnost uz pomoć IT-a, donose li uštede mjere poput npr. objedinjene nabave, bile su neke od tema okruglog stola.

Kao uvod prikazani su konkretni primjeri, tj. nekoliko informatičkih rješenja s naglaskom na potencijalne uštede koje bi se mogle postići njihovom implementacijom.

Uvođenje projekata eZdravlje na nacionalnoj razini

Kao jedan od prioriteta strategije razvoja zdravstva u Hrvatskoj kojim se žele optimizirati procesi i podići učinkovitost usluge, jest uvođenje projekata eZdravlje na nacionalnoj razini. Međutim, gotovo 30% bol-



Sudionici okruglog stola održanog pod nazivom „Koji su preduvjeti za uspješno provođenje projekata eZdravlja?“ bili su dr. sc. Miroslav Mađarić, rukovoditelj Sektora informatičkih usluga i savjetnik ravnatelja za informatiku Kliničkog bolničkog centra Zagreb, Tatjana Prenda Trupec, pomoćnica ravnatelja HZZO-a za IT, te Leda Lepri, načelnica Sektora za modernizaciju i informatizaciju državne uprave Ministarstva pravosuđa RH

ničkih ustanova u Hrvatskoj zasad nema implementiran bolnički informacijski sustav. Razlozi su različiti, ali se primarno svode na nedostatak resursa – bilo da se radi o financijskim sredstvima, ili internim resursima raspoloživim za nadzor i upravljanje projektima.

S druge strane, bitan preduvjet za pokretanje projekata eZdravlja je umreženi, visokointegrirani informacijski sustav ustanova i institucija zdravstvenog, ali i nezdravstvenog sektora. Što je sve potrebno za uspješno provođenje projekata eZdravlje, što je dosad učinjeno u Hrvatskoj i regiji i jesu li uložena sredstva opravdana, bile su neke od tema okruglog stola „Koji su preduvjeti za uspješno provođenje projekata eZdravlja?“

Ima li zdravstvo tržišni potencijal?

Na okruglom stolu „Ima li zdravstvo tržišni potencijal?“ od ravnatelja vodećih hrvatskih javnih i privatnih bolnica moglo se čuti jesu li spremni za suvremene izazove, koliko su planovi o tržišnom potencijalu zdravstva za dovođenje stranog kapitala realni te može li se zdravstvo smatrati izvoznim proizvodom.

Koje preduvjete valja osigurati u bolničkom sustavu javnog zdravstva koji je financijski neodrživ,

mogu li javne bolnice konkurirati privatnima, što podrazumijeva komercijalizacija dijela usluga... O svim tim i drugim temama bilo je riječi na okruglom stolu, koji se nadovezao na tematski blok „Što donosi budućnost“, u sklopu koga je ministar zdravlja u Vladi RH prof. dr. sc. Rajko Ostojić istaknuo ključne momente strategije razvoja zdravstva.

Izazovi sestrinstva u sustavu zdravstva

U suradnji sa suorganizatorom programa konferencije, Društvom za kvalitetu Hrvatske udruge medicinskih sestara, održan je okrugli stol „Koji su izazovi sestrinstva ovih dana?“. Njega bolesnika predstavlja iznimno važnu komponentu liječenja, a dokazana je poveznica između zadovoljstva sestriškom njegom i cjelokupnog zadovoljstva zdravstvenom zaštitom.

Nedavno uveden sustav sestrišne dokumentacije prati sve aktivnosti koje medicinska sestra obavlja u sklopu njega. Koji su rezultati provedbe nakon godinu dana, ima li Hrvatska dovoljno educiranih medicinskih sestara, što u tom segmentu donosi EU regulativa i koji su uopće glavni izazovi u sestrištvu ovih dana, neke su od ključnih tema raspravljanih trećeg dana konferencije.

Troše li bolnice previše na lijekove?

Okrugli stol „Troše li bolnice previše na lijekove?“ okupio je i stručnjake iz farmaceutike. Poznato je da izdvajanja za lijekove i medicinski potrošni materijal čine najveći dio potrošnje bolnica – nakon izdvajanja za plaće. Bolnice se zbog smanjivanja troškova nužno suočavaju i s izazovom smanjivanja troškova lijekova. Značajne uštede donosi propisivanje generičke

terapije, ali je upitno je li dovoljno prepoznata kao jednako kvalitetna i učinkovita u liječenju. Na koji način optimizirati potrošnju lijekova, a pritom bolesnicima osigurati adekvatno liječenje, goruće je pitanje. Kao priprema za okrugli stol izneseni su podaci o potrošnji lijekova u Hrvatskoj te iskustva iz EU-a o uštedama koje donosi liječenje generičkim lijekovima. Na okruglom stolu sudjelovali su predstavnici zdravstvene vlasti i predstavnik udruge inovativnih proizvođača lijekova (Inovativna farmaceutska inicijativa – iF!).

Sudeći prema velikom odazivu stručne javnosti, aktualnosti tema i angažiranim diskusijama, hrvatsko je zdravstvo rasadnik znanja, ideja i inicijativa, pa su skupovi poput *Hospital Days* opravdano ulaganje u ime kvalitetnije skrbi za pacijenta i boljih uvjeta rada za djelatnike u zdravstvu.

Maša Bulajić, dr. med., univ. spec. oec.