



HEFOP 4.4.: EGY PROJEKT MINDENKIÉRT

Halászat vagy horgászat?

Hallatlanul fontos a belső marketing, a HEFOP 4.4. projektek belső felhasználók felé történő eladása – véli Fehér András, a Humansoft Kft. tanácsadási igazgatója, akivel a dél-dunántúli regionális projekt kapcsán a cég stratégiájáról beszélgettünk.

H *Húsz éve foglalkozik egészségügyi informatikával. Milyen előnyöket jelent ez a HEFOP 4.4. dél-dunántúli pályázatában?*

– Lehet, hogy ez születési hiba, de én szeretek kórházba járni. Tévedés ne essék, nem betegként – szakemberként. Kifejezetten jól érzem magam az orvosok, egészségügyi dolgozók között. Jó velük dolgozni. Sokszor nehéz feladat, de sok örömet ad. A problémák jelentős része is visszaköszön, ismerős a múltból. Az elmúlt években számtalan alkalommal találkoztunk a finanszírozási problémákkal, a kézmix index számítás és a TVK ellentmondásaival, a BNO kódok és HBCS pontok használatával, ezek elszámolási trükkjeivel. Ezek a gondok más formában, már évekkel is ezelőtt jelentkeztek az egészségügyi informatikában. Most annyi a különbség, hogy a szigorodó jogszabályi környezetben más aspektusból kell néznünk őket.

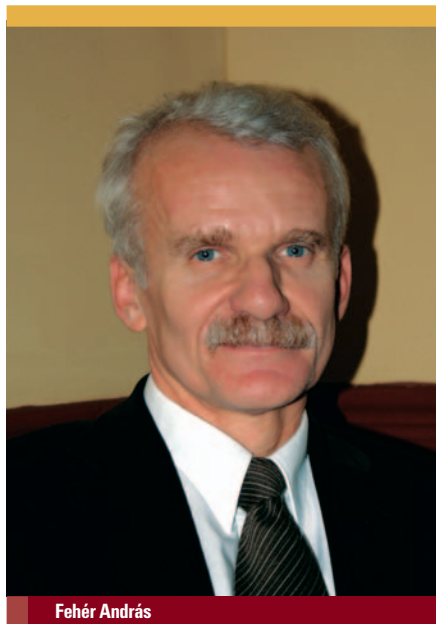
A piaci rés

H *Ma is ugyanaz a lemez szól, mint húsz éve?*

– A kórházak helyzete sosem könnyű. Húsz éve sem volt az, és ma sem egyszerű a helyzet.

H *A kihívásnak köszönhető, hogy a Humansoft Kft. fővállalkozóként indult a dél-dunántúli régió HEFOP 4.4. pályázatán?*

– Mint minden cég, mi is keressük azokat a lehetőségeket, piaci réseket, ahol képesek vagyunk valamilyen többletet nyújtani. Az egészségügyi informatikában elég hamar kiderült, hogy a harc nem annyira nehéz, mint más területen, nincs olyan nagyon sok versenyző a piacon. Különösen az egészségügyi informatika fővállalkozási feladataira, nem jellemző a sok hozzáértő szereplő. Tulajdonképpen két variáció létezik: az elsőben a meghatározó egészségügyi informatikai rendszereket gyártó cégek végzik el a fővállalkozói feladatokat, ám nekik



Fehér András

nem ez a fő erősségük, ők elsősorban egészségügyi informatika részleteiben járatosak. A rendszerintegráció, hálózati infrastruktúra megteremtése, a projektvezetés, a projektmenedzsment, a felmerülő problémák gyors, kompromisszumos megoldása, a BPR, a változáskezelés nem elsősorban az ő műfajuk. Ezeket a feladatokat egy tanácsadó és rendszerintegrátor szervezet sokkal jobban tudja elvégezni. A másik variációban, elnézést, ha megbántok valakit, de általában olyan fővállalkozó cégek szerződnek, akik bármilyen fővállalkozói feladatot ellátnak, megfelelő projektmenedzsment háttérrel bírnak, ám az egészségügy területén nincsen különösebb tapasztalatuk, pedig az nagyon fontos. Higgyék el, az egészségügyi projekt és környezet jelentősen különbözik minden mástól.

H *Melyik módszer jellemzőbb a Humansoft Kft-re?*

– A Humansoft Kft. annyiban tud jobb eredményt elérni, hogy nagyon jól ismeri a piacot, az összes piaci szereplőt, a termékek, szolgáltatások részleteit, ráadásul többször auditált intézményeket, megoldásokat, számtalan megvalósíthatósági tanulmányt írt, pályázatot készített elő, minőségbiztosítást, alkalmazás bevezetéseket végzett. A cég olyan mennyiségű és minőségű tapasztalatra tett szert, hogy szinte adta magát a felismerés: a leghatékonyabb ered-

ményt úgy lehet elérni, ha maga áll az olyan nagyobb volumenű beruházások élére, mint a HEFOP 4.4. dél-dunántúli projektje.

Szakértelem

H *Mely területen számítanak szakértőnek?*

– Természetes, hogy nagyon sok területen egyformán magas színvonalon nem lehetünk szakértők. Vannak olyan részterületek, mint a PACS, a HR rendszerek, vagy a vezetői információs és controlling rendszerek, amelyeknek megvannak gyakorlott specialistái. Mi mindenkit ismerünk a piacon, megfelelően tudjuk kiválasztani, hogy mely célra milyen termékre van szükség az adott feladat elvégzéséhez. Ismerjük az adott termékek előnyeit, hiányosságait, és azt is tudjuk, hogy melyik intézmény mit bír el, kit hová érdemes ajánlani.

H *A szakértelem része a széles ismeretségi kör?*

– Azt hiszem, az is a szakértelem része, hogy képesek vagyunk rugalmasan változtatni az álláspontunkon, amikor látjuk, hogy valahol beszükülnek a gazdasági lehetőségek, és megfelelően tudunk dönteni abban, hogy mit érdemes elhagyni, és mikor érdemes egy olcsóbb, de még megfelelő terméket választani. Nem biztos, hogy minden esetben egy kiváló, globálisan már bizonyított megoldásra van szükség, lehet, hogy jó lehet egy kipróbált, sok helyen sikeresen működő magyar alkalmazás is. De tudunk abban is tanácsot adni, hogyan változassunk eredeti elképzeléseken, ha ezt valami kikényszeríti. Például egy konkrét projekt kapcsán kiderülhet, hogy valaki egy másik partnerrel nem tud együtt dolgozni. Mi ezt is rugalmasan tudjuk kezelni, mert pillanatok alatt másik, megbízható partnert tudunk a projektbe beemlíteni.

H *Rendszerintegrátorok a szó klasszikus értelmében?*

– Azt szoktam mondani, hogy a Humansoftnak élnie kell azzal az adottsággal, hogy nevében, történelmi okok miatt szerepel a „human” szó. Humánus cég vagyunk. Empátiával és kompromisszumkészséggel keressük mindenkivel az együttműködést, elsősorban ügyvezetőink hozzáállásának köszönhetően. Amikor a cég munkatársa lettem, azért volt szimpatikus a Humansoft, és most is ez a szimpatikus benne, hogy mindenkivel képesek vagyunk a saját nyelven beszélni, és mindenkivel megtalálják a közös hangot: Ennek köszönhető, hogy még a piaci versenytársakat, ellenfeleket is képesek vagyunk összeharagolni.



HEFOP 4.4. a gyakorlatban

H *Hogyan működik ez az elmélet a dél-dunántúli HEFOP 4.4. világában?*

– Ebben a projektben konkrét partnerek konkrét problémáiról és konkrét konfliktusairól van szó. Nagyon sok partnerrel dolgozunk együtt, természetes, hogy az érdekek nem mindig azonosak. Ebben a projektben már az ajánlati szakaszban létrejött egyfajta, a szituációból adódó konfliktus. Az itt, most együttműködők máshol kemény ellenfelei egymásnak. A behatárolt költségvetést nem lehetett úgy felosztani, hogy valaki ne kapjon kevesebbet. Több helyen a vezetői irányítási és kontrollring rendszer tudását illetően nagyon komoly elképzelések voltak, amikor ebből költségvetési okok miatt lejjebb kellett adni, a csökkenő árhoz, szűkebb szolgáltatási portfólió párosult. Tudomásul kell venni, hogy egy árharc következményeként a szállított termék teljesítménye is csökkenhet.

H *Hogyan képesek megküzdzeni a projekttel a konzorciumi tagok?*

– Az intézményekben nem áll meg az élet a HEFOP 4.4. projekt bevezetésére. Továbbra is ugyanolyan keményen kell az orvos szakmai munkát végezni, ráadásul megszorító intézkedések mellett kell helytállni. A helyzetük nehezedik, miközben örülni kéne annak, hogy elindult ez a projekt. Ám nem áll dupla munkaerő rendelkezésre, márpedig a projekt feladatai több területen is legalább még egy embert igényelnének.

H *Min múlik a siker?*

– Különösen az intézmények, medikai, gazdasági, vezetői információs, migrációs és infrastrukturális munkacsoportok vezetői vannak túlterhelve. Például a gazdasági vagy VIR munkacsoport vezetője a kórház kontrollring vezetője és nagy valószínűséggel informatikai munkacsoport vezetője a kórház informatikai vezetője is. Napi munkájukat továbbra is el kell végezniük, de vállalniuk kell a HEFOP projekttel járó óriási többletterhet is. Rész kell venni az interjúkon, értékelni, minősíteni kell a jegyzőkönyveket, választani kell a felkínált megoldások közül. Ezt az időt a napi munkából kénytelen ellopni az ember. Ha egy orvos tagja a medikai munkacsoportnak, attól még továbbra is operálnia, gyógyítani kell. Úgy, hogy mellette részt vesz a munkacsoport munkájában, kórházi, regionális, országos igényeket fogalmaz meg, kompromisszumokat köt a szállítóval, alternatív megoldások eleméz, értékel, vezetői döntést készít elő.

H *Ráadásul egy olyan helyzetben, amikor egyetlen kórház pozíciója sem igazán biztos.*

– Még ha egy súlyponti, kiemelt kórházzal is beszélünk, és az intézmény jövője most biztosnak látszik, anyagi helyzete problémás lehet, most is és a jövő évben. Lássuk be, hogy ebben a szituációban óriási a veszélye annak, hogy egy jelentősebb informatikai beruházással, az új rendszer bevezetésével rövidtávon akár még a bevételek is csökkenhetnek. Létező veszélye van annak, hogy az új informatikai felület betanulása során kevesebb beteget tudnak felvenni, kevesebb információt tudnak bevinni a rendszerbe, és a rendszerbevezetés kezdetén akár a finanszírozás is csökkenhet. Azt, hogy egy pozitív dolog rövidtávon a visszajára fordul, nagyon rosszul élnék meg a kórházak dolgozói. E problémahalmaz megelőzése és az érzékeny, empátikus bevezetése komoly kihívás, nekünk is. Mi teljes mértékben megértjük a kórházak problémáját, és nagyon nem szeretnénk, ha úgy élné meg bárki, hogy a munkája nehezül, a bevétel meg kevesebb, akkor értelmét vesztené a projekt.

H *Tehát ezt a fővállalkozó saját felelősségének is tekintik?*

– Természetesen. A közbeszerzési eljárás, így a projekt elnyerése még csak a munka legelső lépése volt. A projektet még legalább kétszer el kell adni. Meg kell győzni minden vezetőt, közreműködőt és beteget arról, hogy ez a projekt jó és hasznos lesz mindegyiküknek. Egyszer már győztünk, amikor a döntéshozók bennünket, alvállalkozóinkat termékeinket választották, de a leendő felhasználókat is meg kell győzni arról, hogy a menedzsment jól választott, mi jók vagyunk és az általunk szállított termék is jó lesz, a beteg számára is hasznos dolgokat csinálunk. Ezért hallatlanul fontos a belső marketing, a HEFOP 4.4. projektek belső felhasználók felé történő eladása. Ebben természetesen még több támogatást szeretnénk kérni az intézmények vezetésétől is. Fontos, hogy ne csak mi érezzük azt, hogy a dolgozókat tájékoztatni kell, a projektet népszerűsíteni kell, hanem az intézmény vezetésében is tudatosuljon, hogy nekik is érdekük a dolgozók, betegek megnyerése, támogatásuk kivívása.

Vízió

H *Milyen vízióval vágnak neki 2007-nek?*

– Az természetes, hogy mindenképp előtt a HEFOP 4.4. pályázatot szeretnénk sikeresen elvégezni. A Humansoft Kft. nem erre az egyetlen projektre szegődött a magyar

egészségügy mellé. Hosszú távon, hosszú jövőben, sikeres együttműködésben gondolkodunk, hiszen ott van a többi régió, ahová sikereinket és eredményeinket exportálni szeretnénk. Ott is meg kell valósítani a szükséges informatikai programokat. Kevés szabadidőnkben azon dolgozunk, hogy felépítsük a kapcsolatokat a több régió egészségügyi döntéshozóival, illetve azokkal az intézményekkel, amelyek nem vettek részt a HEFOP 4.4. konzorciumokban, de ma már bánják, hogy így tettek, vagy egyszerűen csak kezdik belátni, hogy ebből a projektből valami hasznos dolog fog kisülni, és szeretnének ők is részesülni belőle. Mi megyünk előre, keressük ezeket az intézményeket, tájékoztatjuk őket arról, hogy mit végzünk, és kedvet csinálunk ahhoz, hogy ha lehetőség nyílik rá, ők is becsatlakozzanak a folyó projektbe.

H *Miért tartják fontosnak a jelenlegi forráshiányos helyzetben az informatikai orientációt?*

– Sokan úgy gondolják, hogy minek költenünk informatikai fejlesztésre, mikor az egészségügyben nincs elég pénz a legfontosabb feladat, a betegellátás elvégzésére, ráadásul alacsony az egészségügyi dolgozók fizetése is. Sokan azt kérdezik, hogy miért ilyen nagyléptékű informatikai fejlesztésekre költjük a pénzt, és miért nem a napi problémákat oldjuk meg. Én hiszek abban, és azt szeretném, hogy mások is elfogadják azt a megállapítást, hogy az éhező embernek nem halat kell adni, hanem meg kell tanítani horgászni. Ennek e projektnek a forrásai ebben nyújtanak segítséget.



PÁLYAKÉP

Fiatalkorában vadászpilótának, majd vadászirányítónak készül. 1979-ben villamosmérnökként véggez Kándó Kálmán Villamosipari Műszaki Főiskolán.

2000-ben MBA diplomát szerez a BMGE-n. 1975-ben a Híradástechnikai Ipari Kutatóintézetben kezd el dolgozni tudományos segédmunkatársként. A nyolcvanas évek közepe óta foglalkozik egészségügyi informatikával. 1988-ban az első svájci-magyar kft-hez, a Protomix-hez kerül. Nyolc évig dolgozik igazgatóként a szoftverfejlesztő és rendszerintegrációs feladatokat ellátó cégnél. 1995-99 között a Közép-Európai Egyetem informatikai igazgatója. 1999-2000-ben az Ernst&Young senior menedzsere. 2001 óta a Humansoft tanácsadói igazgatója. 1985 óta a Madarász Utcai Gyermekkorház informatikai tanácsadója. Angolul és oroszul beszél. Nős, két gyermek apja. Többszörös éves magyar bajnok, szabadidejében sokat jár színházba, koncertre, fut és evez.