

# **Pályázat**

**Az Országos Mentőszolgálat főigazgatói  
munkakörének, határozatlan idejű  
munkaviszonyban történő betöltésére.**

**Dr. Czakler Éva**

**Pályázat tartalma**

**I. Részletes szakmai önéletrajz**

**II. Szakmai program**

**III. Nyilatkozat**

**IV. Mellékletek**

## Részletes szakmai önéletrajz

**Név:** Dr. Czakler Éva  
**Születési hely, idő:** Győr, 1964.09.19  
**Családi állapot:** Férjezett, egy lánygyermek édesanyja

### **Munkahelyek és főbb szakmai feladatok:**

#### ***Országos Mentőszolgálat:***

1989.10.01.-1990.07.15. Mentőtiszt III. Kivonuló szolgálat teljesítése esetkocsin.  
1991.05.15.-2004.09.30. Főállású kivonuló mentőorvos.  
1991.05.15.-1992.01.01. Légimentés, helikopteren és eset-roham kocsin kivonuló szolgálat.  
1992.01.01.-2004.09.30. Országos Mentőszolgálat központi mentőállomás kivonuló mentőorvos  
2000.02.01.-2004.09.30. Regionális Csoportvezető Főorvos a budai régióban

#### *Szakmai feladatok*

-Oktatásban való részvétel.  
-Szolgálatvezetői főorvosi feladatok ellátása Buda, Csillaghegy, Budafok szakmai felügyelete  
-A kezdő ápolók oktatása  
-Sote elsőéves hallgatóinak oktatása.  
-Szakorvos jelöltek vizsgáztatása, vizsgakocsiztatása.

2004.12.15.–jelenleg Kivonuló szakorvosi munka Buda II. mentőállomáson

#### ***AMP ZRT.***

2008.04.01.-2008.12.17. Orvosigazgató. A cég félautomata defibrillátorokat és lélegeztető gépeket helyez ki a PAD programot szem előtt tartva

#### ***MICU – speciális mentőegység***

2009.12.01.-jelenleg Kivonuló szakorvos

#### ***CM-Oxy medic Kft.***

2010.02.14.-jelenleg Ügyvezető igazgató. A cég elsősegély oktatással foglalkozik

**Tanulmányok:**

1990.	Semmelweis Orvostudományi Egyetem. Általános Orvosi Diploma
1994.	Oxyologia Szakvizsga
2000.	Honvédorvos-katasztrófaorvos Szakvizsga.
2009.09- jelenleg	Szent István Egyetem egészségügyi-gazdálkodási és stratégiai menedzser képzés

**Nyelvismeret:**

Angol - társalgási szint, önálló nyelvhasználó

**Karitatív tevékenységek:**

Máltai Szeretet Szolgálat kivonuló orvos.

Általános iskolák, gimnáziumokban, elsősegély oktatás.

2004.09. 22.-jelenleg Országos Mentőszolgálat Alapítvány kuratórium elnöke, jelenleg alelnöke

## Szakmai program

### **„A mentés egy olyan szolgáltatás, amely a mentésben dolgozó humán erőforrás alázatos munkája révén válik szolgálattá.”**

#### **Nemzeti Együtműködés Programja (idézet):**

„...A Nemzeti Ügyek Kormánya az egészségügyben az orvosokkal, ápolókkal, betegekkel együttműködésben viszi véghez azokat az átfogó változásokat, amelyek az ágazat megmentéséhez elengedhetetlenek...”

*„...A Nemzeti Együtműködés Nyilatkozatának elfogadásával az új országgyűlés elismeri, hogy az áprilisi választásokon új társadalmi szerződés született, amellyel a magyarok egy új rendszer, a Nemzeti Együtműködés Rendszerének megalapításáról döntöttek...”*

#### **A Nemzeti Együtműködés Programja az egészségügyről szóló fejezetében a következők feladatokat fogalmazza meg (idézet):**

*„...Meg kell határozni a különböző földrajzi területek egészségügyi szükségletét, a szükségletekhez kapacitásokat kell rendelni, az ellátási kapacitásokhoz pedig elegendő forrást kell biztosítani. A gyógyítás minőségének és hatékonyságának megteremtéséhez egyértelműen meg kell határozni a különböző ellátási szinteket. Ez a rendezés teszi lehetővé, hogy az új kormány a várólisták hosszát legalább a felére csökkentse, javítsa az ellátás színvonalát és növelje a betegek elégedettségét...”*

#### **A sürgősségi ellátásról, ezen belül a mentésről, így az Országos Mentőszolgálattal kapcsolatosan az alábbiakat olvashatjuk (idézet):**

*„...A sürgősségi ellátást a szocialista kormányzat látszólag kiemelt feladatként kezelte, ennek ellenére 2006-tól jelentősen szűkítette a fejlesztési forrásokat. A kórházak sürgősségi osztályainak kialakítása leállt, a mentőellátás fejlesztése lelassult. Az Országos Mentőszolgálatnál három éve egyetlen új mentőautó beszerzésére sem került sor. Biztosítani kell, hogy a mentőautók az ország valamennyi pontját 15 percen belül elérjék. A Mentőszolgálat eszközállományának cseréjét haladéktalanul el kell kezdeni...”*

A Nemzeti Együtműködés Programjában megfogalmazott irányok, feladatok végrehajtása az állami szerepvállalást reprezentáló intézmények, intézetek feladata. Ahhoz, hogy a célul kitűzött eredmények sikeresen elérhetőek legyenek fontos, hogy minden résztvevő törekedjen a hatékony, egy irányba mutató közös munkára, és ezeken a szinteken a stratégiák azonos irányultság mellett, azonos időszak alatt menjenek végbe.

Az Országos Mentőszolgálat ezt az irányt kell, kitűzze céljaul és a kapcsolódó feladatokat magára nézve stratégiai fontosságúnak kell, hogy tekintse.

Az Országos Mentőszolgálat stratégiájához elkerülhetetlen, hogy megfogalmazódjon a szolgálat hitvallása, a küldetése, nem csak a jogszabályok, hanem minden szolgálatkész munkatárs, vagy állampolgár szintjén is, azok ismerjék és magukra nézve elfogadhatónak és a közös célok útmutatójának, követendőnek tartsanak.

**Hisszük**, hogy az Országos Mentőszolgálat a magyar egészségügy sürgősségi ellátási rendszerének egyik legfontosabb szereplője, az életmentés maga, egy „Nemzeti Kincs”.

**Küldetésünk**, hogy a ránk bízott feladatokat, a ránk bízott lehetőségek legjobb kihasználásával, a rászorulóknak részére a lehető legeredményesebben, a finanszírozó számára a lehető leggazdaságosabban, az ország számára a lehető leghatékonyabban, a hozzáférés esélyegyenlőségére való törekvés mentén, mindenki számára büszkén vállalható minőségben lássuk el.

**Célunk**, hogy az Országos Mentőszolgálat olyan működést alakítson ki, ahol a feladatok ellátása szakképzett, és motivált személyzettel, tervezett és ellenőrzött szakmai normák mellett, a lehető legmagasabb színvonalon történik, ahol a teljes intézetre kiterjedően, a piaccgazdasági elvárásoknak is megfelelő irányítási, gazdálkodási, szervezési módszerek alkalmazása biztosítja az intézmény jövőorientált, a teljesítmények, a kapacitások és a költségek tervezésén alapuló célorientált, valamint a működési folyamatok átláthatóságával a költségtudatos működést.

**Stratégiánkban kiemelkedő jelentőséggel** bír céljaink elérésére rendelkezésre álló erőforrások minőségének kérdése úgy a humán, mint az egyéb erőforrások terén, **hangsúlyos szerepet** kap az intézet szakmai körökben történő elfogadottságának erősítése, a szakmai szervezetekben történő még szélesebb körű és magasabb szintű részvétel, a sürgősségi ellátáson belüli szerepvállalás elméleti és gyakorlati növelése, illetve **elkerülhetetlen intézkedés** az egyes szakterületek részletes felülvizsgálata után a felelősségi, a döntési jogkörök határozott allokálása, a feladatok végrehajtásának ellenőrzése és a vezetői beavatkozás.

A megfogalmazott célokat, a meghatározott stratégia végrehajtását egy szervezettségét tekintve egyedülálló szervezet hajtja végre, melyben Magyarországon történő mentési események és

azok megoldásai is egy kézben összpontosulnak, megteremtve ezzel egy, a mentési események, a rendkívüli esetek kezelésének minőségi, hatékony végrehajtását.

Az intézet – várhatóan – nem számolhat azzal, hogy a rábízott feladatokat növekvő állami szerepvállalás mellett végezheti a jövőben, ezért a gazdálkodás további megerősítését, egyrészt költségei csökkentésével, a működési hatékonyság növelésével, másrészt saját bevételeinek növelésével tudja elérni.

A célok eléréséhez a mindennapi feladatok újrafogalmazására, illetve új feladatok azonosítására és végrehajtására van szükség. Az intézet jövőbeni vezetésének elsődleges feladata továbbra is az újrafogalmazott feladatok mentén, a működtetés zavartalanságának fenntartása, illetve az új feladatok azonosítása és végrehajtása, melyek a fejlődést, a változást célozzák és minden bizonnyal el is hozzák. Ezen stratégiai változások megvalósításához szükségszerű a **szervezet korszerűsítése**, esetleges átalakítása és **minőségbiztosítási rendszerének kidolgozása**. Ezek a feladatok hatással vannak a mentőmunka minőségére, mennyiségére, illetve a feladatok ellátásához szükséges költségvetésre.

## VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

*„A mentés egy olyan szolgáltatás, amely a mentésben dolgozó humán erőforrás alázatos munkája révén válik szolgálattá!”*

Az Országos Mentőszolgálat egy „Nemzeti Kincs”, ahol a szolgálatot teljesítők minden másodpercben azon dolgoznak, hogy „Újjászülethessen Valaki”.

Ahhoz hogy ennek eleget tehesünk, részleteiben is jelentős változásra, változtatásra van szükség.

Pályázatom megfelelősége, a főigazgatói pályázat elnyerése esetén legfontosabb feladataimnak tartom az alábbiakat (sematikus felsorolás):

### ERŐFORRÁSOK

#### Humán erőforrások

- **Motiváció**
  - Életpálya-modell kialakítása és bevezetése
  - Egység- és csapatépítés
  - Dolgozók rekreációja
  - Mentálhigiénés ellátás kialakítása
  - Anyagi megbecsülés növelése
- **Dolgozók szakmai színvonalának növelése**
  - Belső képzés
  - Külső képzés
  - Oktatási központok kialakítása
  - Hangsúlyos gyakorlati képzés

#### Eszközök

- **Járművek**
  - Uniós forrás
  - „Alternatív” kapacitások bevonása
  - Mentési készenlét átszervezése
- **Informatikai rendszer**
  - Uniós forrás
  - TETRA eszközök használatának kiszélesítése



## **MENTÉS, OXYOLOGIA, SZAKMAI MUNKA**

### **Mentésirányítás**

- Szervezeti kompetenciák megváltoztatása
- Mentőhívások megszűrése
- Irányítási protokoll rendszer kialakítása
- Európai nyelv ismerete

### **Légimentés**

- Szervezeti kompetenciák megváltoztatása
- Beszámoltatás működtetése

### **Orvosi ügyeletek**

- Irányítási feladatok felvállalása
- Saját bevételek növelése
- Jogalkotók figyelmének felhívása

### **Betegszállítás, betegszállítás irányítása**

- Intézményen belüli betegszállítás kérdése
- Betegszállítók irányítása

### **Oktatás, mint szakfeladat, sürgősségi szerepvállalás**

- OMSZ szerepe az elsősegély oktatásban
- Oktatási központok kialakítása
- Mentőkórház kialakítása (visszaállítása)
  - Integrációval történő megoldás
  - Kivonuló orvosok szakmai képzésének helye
  - Kórházi háttér a dolgozóknak – motiváció részeként

### **MOK, MICU**

- „Rendezvény” elven működtetett bevetési egységek
- MOK egységek számának fejlesztése
- MICU egységek számának fejlesztése

### **„Alternatív mentők”**

- Mentőegységek közös indítása

## **ÁLTALÁNOS MENEDZSMENT FELADATOK**

**Szervezet korszerűsítése**

**Minőségbiztosítási rendszer kidolgozása**

**Közönségkapcsolatok (PR), külső és belső kommunikáció**

- Kommunikációs feladatok

**Alapítványok**

- Alapítványok koordinációja a társadalmi szerepvállalás maximalizálásának céljából

## **FORRÁSNÖVELÉS**

**Kiadáscsökkentés**

**Bevételnövelés**

- Betegszállítás
- Oktatás
- Orvosi ügyeletek
- Mozgóórség, rendezvények egészségügyi biztosítása

## I. § ERŐFORRÁSOK

### a) *Humán erőforrás*

Az Országos Mentőszolgálat jelenleg, a vonatkozó szabályzók által rögzítetten 7.075 főre szervezett humán erőforrással látja el rábízott feladatait.

Az Országos Mentőszolgálat humán erőforrásának stratégiai jelentősége nem kérdőjelezhető meg. Éppen ezért a humán erőforrásnak hosszú távon olyan jellemzőkkel kell bírnia, mely az intézet céljainak elérését a leghatékonyabban segíti.

A humán erőforrás minden területére jellemző alulmotiváltság, illetve a részben jellemző alacsony szakmai színvonal megváltoztatása sürgős és azonnal elindítandó operatív feladat, amely minden bizonnyal lassan véghezvihető folyamat, és hatása is csak hosszabb távon lesz érdemben érzékelhető.

Az alulmotiváltság forrása egyrészt a személyes jövőkép hiánya, illetve a munkakörülmények mindennapos problematikája, valamint az átlag alatti kereset, a szakmai ismeretek elsajátítását pedig jelenleg nem, vagy kevéssé segítik az intézet belső folyamatai.

A feladat végrehajtásához egy ún. „**Életpálya modell**”-t kell felállítani, melynek szerepe a dolgozói jövőkép megbízható és elfogadható, tervezhető kialakításának eszköze az egyén, illetve a szervezet szintjén.

*Ezen stratégiai célkitűzést azonban nem lehet anélkül megvalósítani, hogy hosszútávon munkavállalóinknak jövőképet, vállalható és kiszámítható életpályát ne biztosítanánk. Vissza kell állítani a mentőmunka megbecsülését, a „piros kabát” becsületét. Kiszámítható jövőképet kell biztosítani, olyan dolgozókkal kell együtt dolgozni, akik segítségével lerombolható, a jelenlegi negatív attitűd, motiválttá kell tenni őket, vissza kell állítani a mentőmunka morális megbecsülését. Ezzel érhető csak el, hogy egy rászoruló beteg a legmegfelelőbb, ellátást kapja, magasan képzett, udvarias, nem fáradt EGYSEG-től, CSAPAT-tól!*

Az életpálya modellnek minden munkaköri csoportban szükségszerűen tartalmaznia kell a lehetséges előmeneteli (más munkakör, esetleg beosztás), szakmai ismeretek bővítésének (ugyanazon munkakör, de szakmailag képzettebb, elismertebb munkavállaló, esetleg kompetenciabővülés) lehetőségét, valamint az ehhez kapcsolódó motivációt.

Az intézet vezetése, illetve a dolgozók közötti **egység** kialakítása ugyancsak fontos része a célok elérésének, ezért **csapat**, illetve csapatok **építése** vezetői munkám egyik fő feladata.

A jövőkép biztosítása mellett a munkakörülmények megfelelő szintjének biztosítása nem csak a munkahely fizikai kialakítását, hanem például a dolgozók **rekreációját** is jelenti, amely egyrészt a megbecsülés munkáltatói eszköze, másrészt a minőségi és hatékony munkavégzés biztosítója. Fontos feladat a fizikai állapot karbantartása is, melyet a mindennapi mentőmunka fizikai és lelki megterhelése is megkövetel. Megoldásként, akár igénybe lehet venni olyan rekreációs központok szolgáltatásait, melyeket a szolgálat irányába jelentős kedvezménnyel felajánlanak, de sok más megoldás is segítheti e feladat megvalósítását.

A szakfeladat teljesítése során több munkakörnél is keletkező átlagon felüli stressz-terhelés kezelése a munkahelyi körülmények egy másik kezelendő területe, mely a **mentálhigiénés ellátás** kialakítását jelenti. A mentálhigiénés ellátás magába foglalja a jó minőségű környezetet, az önbecsülést, az érzelmi érettséget, az önmagával bánni tudást és a társadalmi támogatottságot, mint elérhető és elérendő célokat e területen.

*A szolgálatban végzett munka nagyon felemelő, az esetek többségében pozitív töltést ad a dolgozóknak. Vannak azonban olyan események/tömeges katasztrófák, nagyobb balesetek, halálesetek/ amelyek után senki nem segít ezen traumák feldolgozásában.*

Jelenleg az OMSZ-nál dolgozó munkatársak **anyagi megbecsülése** olyan alacsony szinten van, hogy másod-, harmadállásokat vállalnak megélhetésük biztosításáért. Hosszú távon ez tarthatatlan helyzet, nem csak az egyén, hanem a társadalom szintjén is. Egy gépkocsivezető nem léphet úgy szolgálatba, hogy előtte egy másik szolgálatot hagy maga mögött! Erre a jogszabályok által megszabott, a költségvetés által behatárolt keretek között költséghatékony megoldásokkal (lásd például káfétergia) kell választ keresni.

A témakör másik nagy feladata a **dolgozók szakmai színvonalának növelése**, ahol biztosítani kell a folyamatos képzést, a szakképzettségi szintet növelni kell. A **belső képzés** mellett lehetőséget kell találni akár **külső képzési**, oktatási szolgáltatások igénybevételére a szervezet minden szintjén.

A társadalmi megítélésnél az első „frontvonal” a kivonuló személyzet. Az ő megjelenésük, szakmai hozzáértésük, felkészültségük, talpraesettségük az első, a „kirakat” ami alapján a céget

minősítik. Ők az elsők, akik kikerkeznek egy rászorult beteghez, az ő hozzáállásuk sokszor „félgyógyulás” a betegek számára! Ezért rendkívül fontos, a magas szakmaisággal rendelkező – és az előbbieken már említett – motivált munkaerő.

A mentődolgozók oktatása régiós szinten egységes szakmai irányelvek szerint kell történni. Az ország **hét régiójában felállított oktatási központok**, az új belépők, és a már itt dolgozók képzését kell, hogy biztosítsa. Megoldásként elképzelhetőnek tartom egy részletes nyilvántartással rendelkező kreditrendszer kialakítását, ahol a kreditek a motiváció részét képezik, elérésük pedig képzéseken való részvételt, ismeretek elsajátítását, ezáltal szakmai minőségbeli fejlődést feltételez. Ez az eszköz az életpálya részeként az életpályán történő előmenetel indukcióját hozhatja.

Nem csak az elméleti oktatás terén van tennivaló, de döntéseket szükséges hozni a **gyakorlati képzés**, illetve a gyakorlat megszerzésének irányába is. A kivonuló orvosoknak szolgálatuk egy részét rotációs rendszerben sürgősségi osztályokon kellene teljesíteni, az ott dolgozók pedig kivonuló szolgálatot teljesíthetnének. A szakmai megértést, a különböző szemléletek közeledését a „kocsizók” és a kórházi osztályon dolgozók között lehetne ezzel javítani. Jelenleg a kivonulók sokszor nem értik meg a sürgősségi osztályok hozzáállását, az osztályokon dolgozók pedig a mentődolgozókat nem értik nem értenek velük egyet. Ez a megoldás sokat segítené, biztos bázist adna a betegutak lekövetésében, a minőségi gyógyításban, az egészségnyereség növelésében.

A mentésirányításban résztvevő munkatársak továbbképzése, illetve a kivonuló munkában való részvételük a jövőben elengedhetetlen a megalapozott szakmaiság biztosítására. Az irányítócsoportokban dolgozók, csak akkor látják át a mentési események helyén történeteket és tudnak később felelősséggel dönteni, ha ők is részesei lehetnek ennek a munkának és teljesítenek kivonuló szolgálatot. Nagyon fontosnak tartom a mentésirányítók közvetlen részvételét a mentésben a modernebb bevetési egységek megismerése, a tapasztalatszerzés céljából.

**b) Eszközök**

**- Járművek**

Az OMSZ-nak, rábízott feladatai magas színvonalú ellátásához, magas minőségi színvonalú, megbízható és a feladat ellátásához megfelelő mennyiségű mentő- és kiszolgáló járműre van szüksége. A minőségen és a mennyiségen túl a járművek olyan halmazára van szükségünk, melyek a mentési munka kiszolgálását a törvények által előírt módon és felszereltséggel, a szakmai kihívásoknak és protokolloknak megfelelő összetételben, az egészségpolitika által meghatározott, egységes sürgősségi ellátási lánc ránk bízott szerepe által megkövetelt helyen álljanak rendelkezésre.

Az OMSZ több éve nem vásárolt új autókat, ez jelenleg ahhoz vezetett, hogy a tartalék autók száma a kritikus szint alatt van. Rendszeres problémává vált a szervizelés időszakában, hogy a javítandó jármű miatt az egység teljes leállításával kell számolni (MICU, ROKO, stb.)!

Az autók nagy része több százezer km-t futott. A problémát – várhatóan – nem lehet rövid távon megoldani a mennyiség, illetve a minőség szintjein, megoldást európai uniós források mielőbbi felhasználása jelenthet közép távon. „Gyógyírt” hozhat azonban - a támogatások felhasználásáig - a mentési feladatok ellátásában, hogy mentési kapacitással és engedéllyel rendelkező **külső szervezetek** a közös cél érdekében szorosabb **együttműködésben** lássanak el feladatokat az OMSZ irányításával. E munkában – biztosan – számítani lehet többek között az Európa Mentőszolgálat, a Máltai Szeretetszolgálat, a Vöröskereszt segítő közreműködésére, akár a korlátozott kapacitásaik kibővítése terén is.

Másik megoldási lehetőség a **mentési készenlét átszervezése**, mely kevesebb járművel (8 órás szolgálatok leszervezése, 12 órás szolgálatok 24 órára szervezése, stb.) a tartalék kapacitások bővítéséhez vezet. Ebben az esetben azonban a megtett kilométerek valószínűsíthető változatlansága miatt a fizikai amortizáció egy-egy járműre vetítetten nő.

**- Informatikai rendszer**

A kor kihívásainak megfelelő informatikai rendszer fejlesztésének lehetőségét a napokban aláírt **Uniós támogatási** szerződés hivatott biztosítani. A megfelelő döntéstámogató eszközzel segített mentésirányítás, illetve a mentési munka során keletkező adatok vezetői információként

történő megjelenítése, felhasználása a jövő mentőmunkájának elvárható része, a továbbfejlődés záloga.

Informatikai fejlődés egyik további lépése lehet például egy, a betegjogokat figyelembe vevő, a társadalombiztosítási státuszt tartalmazó adathordozó rendszer kialakítása, melynek segítségével a mentőegység, a számára biztosított adatok felhasználásával a betegről azonnali információkat nyerhet a rászoruló betegségeiről, esetleges gyógyszerérzékenységéről, esetleges gyógykezelésének státuszáról, műtétek adatairól, kórházi zárójelentések tartalmáról, röviden az ellátást befolyásoló adatokról, illetve hozzátartozó elérhetőségéről, akár az ellátandó sajátos jogosultságairól, stb.

Az idő közben már kialakított kommunikációs rendszer segítségével már ma olyan információkkal rendelkezünk, melyek fejlettebb technikával támasztják alá mentésirányításunk munkáját. Tudjuk melyik egységünk éppen hol tartózkodik, feladatellátása során használ-e kék lámpát, illetve milyen sebességgel halad. Ezen információk a jövőben alapjait képezik egy professzionális döntéstámogatásnak, nagy segítség az irányításban. A technikai fejlődés mellett azonban nem felejthetjük el az irányítás szubjektív döntésekre alapuló részét sem, mely nélkül a technikai fejlődés mit sem ér. Az irányítási rutint, tapasztalatot, ismeretet a kifejlesztett rendszerrel együtt, egymást erősítve szükséges használni

A sürgősségi ellátás színvonalának emelésére intézkedést kell hozni, hogy a jelenlegi **TETRA rendszer adta lehetőségeket kihasználhassuk** úgy, hogy közreműködünk rádiók SBO-kra TRAUMA központokba, és PTCA centrumokba történő telepítésében. A mentési feladat ellátásából származó információk e célpontokba történő gyors és torzításmentes átadásával a betegek túlélési, gyógyulási esélyeit lehet növelni. Ezzel a megoldással a mentésirányítást mentesítenénk a felesleges terhektől.

## **II. § MENTÉS, OXYOLOGIA, SZAKMAI MUNKA**

### **a) Mentésirányítás**

A mentésirányítás feladata, hogy kezelje a beérkező hívásokat, meghatározza az ellátási igényt és riasztja a megfelelő kompetenciával rendelkező mentési egységet. Munkáját a mentési

feladat ellátásában dolgozókkal együtt „élve”, egyfajta szimbiózisban kell ellássa, az OMSZ szervezetének koherens részeként.

Megítélésem szerint jelenleg a mentésirányítás a működés egyik legkritikusabb pontja a Mentőszolgálatnál. Rendkívül fontosnak tartom, hogy **az irányítócsoportokat a szervezet regionális egységeihez rendeljük hozzá** a munkáltatás, a munkaszervezés kérdéskörében. **A szakmai szabályok, keretrendszer, protokollok kialakításának centralizálása** azonban elengedhetetlen, hogy egységes elvek és minőség kapjon szerepet a szolgálat ezen részében. Nem szabad önálló egységeknek tekinteni az irányítócsoportokat, az egész mentési rendszerbe szükséges beintegrálásuk. A szakmai feladat ellátásának felügyeletét vissza kell adni a régióknak.

A mentésirányítás kapcsán egy másik halaszthatatlan, sürgető feladat a **mentőhívások megszürése**. Magyarországon az első orvoshoz fordulás nagy százalékában a 104-es hívószámon keresztül zajlik. Deklarálni kell, milyen betegségekhez van szükség mentési egységek riasztására és milyen az esetleges szükség szintjén milyen kompetenciájú egységre van szükség. Szükséges kialakítani egy ún. **irányítási protokoll rendszert**, mely a döntések támogatásának első lépése. Ennek segítségével biztosítani lehet a mentési eseményhez szükséges legmegfelelőbb egység küldését, s ez hozzájárul a hozzáférés esélyegyenlőségének növeléséhez, hiszen bárhol az országban, ugyanazon szintű igény ugyanazon szintű ellátást kaphatja meg ezen a döntési szinten. A protokoll elektronikus feldolgozása a bevitt adatok azonnali feldolgozása révén lecsökkentheti a szükséges egységek riasztási idejét, illetve olyan információk továbbítását teszi lehetővé, mely az ellátás számára szükséges lehet.

Feladatombnak tartom a mentésirányítás kérdezési protokolljának jogszabályi rögzítésének előmozdítását.

Országunk Európai Uniói tagságával, a turisztika fejlődésével, és egyéb hatások következtében a mentésirányítás terén további kompetenciák bővítésére van szükség. Fontos szerepet kell kapjon a jövőben minimum egy **európai nyelv ismerete**.

## **b) Légimentés**

Az OMSZ alaptevékenységéhez tartozó feladatai egy részét légimentés útján látja el. A jövő légimentése a földi mentéssel szinergiában látja el a mentési feladatokat, kibővítve a mentésben



résztevő erőforrások halmazát. A légimentés, mint a bevethető mentési egységek egy részeként jelenik meg a mentési egységek „palettáján”, riaszthatóságukról a mentésirányítás, a számára kidolgozott egységes protokollok alapján dönt. A légimentés az OMSZ elválaszthatatlan része, függetlenül a feladat ellátásához rendelt szervezeti formától. Hosszú távú, megvalósítható stratégiával rendelkezik.

A légimentés feladatát jelenleg a gazdasági társaságokról szóló törvény változásait követően a Magyar Légimentő Nonprofit Kft. látja el.

A jelen helyzethez képest szükségesnek látom, hogy a **társaság irányítását az OMSZ jóval közvetlenebb szinten lássa el**. A szervezeti döntések, a forrásfelhasználás kérdéseiben nagyobb szerepet kell kapjon az OMSZ vezetése. A **rendszeres beszámoltatás** elengedhetetlen eszköze a közpénzek gondos és hatékony felhasználásának biztosításának.

### c) Orvosi ügyeletek

Az orvosi ügyeleti feladatok ellátása jelenleg önkormányzati feladatkörbe tartozik, melyből az Országos Mentőszolgálatnak saját bevételei növelése, illetve az ellátási minőség javítása céljából, szabad kapacitásai kihasználásával ellátható **irányítási feladatok** kell, hogy felvállaljon. Az Országos Mentőszolgálat jelenleg is már több, az ország számos területén működő orvosi ügyelet irányítását látja el.

Be kell látni, ha az ügyelet irányítása összehangoltan az OMSZ kezében van, akkor egy adott pillanatban több mint 1000 fővel megnő országos szinten a riasztható orvosok száma.

Az orvosi ügyeletek irányításával a rászorulóknak szükségleteinek, illetve az orvosi ellátás szükségességének megfelelő ellátás rendelhető az egyes feladatokhoz, - így egy beteghez nem megy ki az orvosi ügyelet, és a mentőszolgálat is párhuzamosan, a két helyen történő bejelentés kiszűrése révén – amely úgy a makroszinten mérhető költségek szintjén, mint az egészségügyi ellátás minőségének szintjén egyértelmű minőségi fejlődés irányába mutat.

Az intézet szintjén a szolgáltatáshoz bevétel rendelhető, mely a szabad kapacitások kihasználása ellentételezéseként és az ahhoz rendelhető igen alacsony önköltségi szint miatt **jelentős forrást** jelent.

Feladatomban tekintem, hogy felhívjam a jogalkotók figyelmét a szinergiákra, melyek egészségpolitikai szinten történő, jogszabályi rendezése – véleményem szerint – nem utópisztikus gondolat.

**d) Betegszállítás, betegszállítás irányítása**

2008-tól a betegszállítási feladatok kikerültek az intézet alapfeladatai közül. Azóta ilyen feladatot az ehhez a feladathoz rendelt egészségbiztosítási pénztári forrásból finanszírozottan nem látott el a szolgálat. Az OMSZ életmentésen kívül, olyan őrzött betegszállításokat végez, ahol a beteg állapota miatt sürgős segítségre van szükség, illetve útközben beavatkozások válhatnak szükségessé. Ezzel statisztikailag 30% csökkent a feladat. Minden adat arra mutat azonban, hogy a kiszervezés óta megnövekedtek azok a feladatok, melyek a mentési feladatként történő megítélésben, a szubjektív elemek miatt megkérdőjelezhetőek.

A kórházak nem veszik figyelembe, a fent említett kritériumokat. Nagyon sok esetben magasabb időfaktorú diagnózisokat állítanak fel, feleslegesen rontva ezzel a mentési készenlétet.

**Helytelennek tartom az intézményen belüli betegszállításokat is.** Ezeket az indokolatlan szállításokat a megrendelőkkel szükséges kifizettetni.

Az OMSZ betegszállítási feladatok ellátásában történő jövőbeli szerepvállalása a betegszállítók területi ellátási kötelezettsége miatt kérdéses, de meggondolandó. Ha az OMSZ a szabad kapacitások függvényében vállalhatna szállítást csökkenne a betegek várakozási ideje, az ellátás minősége nőne, ugyanakkor.

Egy ilyen döntés következtében a területi ellátási kötelezettséggel bíró szolgáltatók minőségi törekvései szükségszerűen megnőnének. Nem fordulhatna elő az a probléma, hogy a szállítási kapacitások kihasználásának maximalizálása miatt a frissen műtött csípőprotézises beteg 5 órás (!) várakozás után ér csak haza.

A jövő betegszállítása azonban valószínűleg olyan professzionális irányítási, szervezési, ellátási minőségben kell, hogy működjön, melynek alapjait már ma lehetőségünk van lerakni.

Az OMSZ kibővített feladata lehet a jövőben, hogy a betegszállítási feladatokat ellátó szolgáltatókat irányítsa, melynek indukcióját a változtatás igényén túl a költséghatékonyság, a jobban átlátható, kontrollálható minőségi szállítás, a társadalmi hasznosság növelése adja.

A **betegszállítók irányításával** ismertté válna minden, nem csak mentési, hanem szállítási feladat is, ezzel megvalósulhat egy összességében költséghatékony, illetve minőségében maximalizált feladatellátás.

A feladat ellátására a Mentőszolgálat informatikai fejlesztése megfelelő alapot ad.

Ezzel az intézkedéssel az Intézet mentéskasszán kívüli bevételi forrásai növelhetőek.

Nem utolsó sorban a betegszállítás irányításával a tömeges balesetek ellátásának háttértartaléka növelhető.

**e) Oktatás, mint szakfeladat, sürgősségi szerepvállalás**

Az újraélesztés készségének elsajátítása, már nem csak az egészségügyben dolgozók feladata. Napjaink egyik legfontosabb feladatai közé tartozik az oktatás. Az **Országos Mentőszolgálatnak ebben élen kell járnia**. Szükségszerűen össze kell fogni a témában illetékes szervekkel. Általános iskolákban és gimnáziumokban kötelező kereteken belül elsősegélyt, BLS-t (Basic Life Support) kell oktatnunk. Szükséges oktatni a sürgős szükség fogalmát, a mentőhívás indokát, elengedhetetlen megtanítani a laikusokkal, mikor kell mentőt hívni. Sok indokolatlan hívás oka sokszor szociális problémára vezethető vissza, mely szükségtelenül terheli le a sürgősségi ellátás ezen szintjét.

**Oktatási központot kell felállítani**, minőségi oktatási eszközökkel, ahol párhuzamosan több hallgató sajátíthatja el a BLS ismereteket. Ezen központok lehetnének régiós központokban, ahol a mentődolgozók oktatása is folyhatna.

Meggondolandó lenne a régi **Mentőkórház visszaállítása**. Erre megoldást jelenthetne a feladatok és kompetenciák egy már meglévő, budapesti súlyponti kórházba történő integrálása. Az így kialakított rendszer szerepet kapna, mint oktató központ, illetve a kivonuló orvosok, sürgősségi, „osztályos” képzésében vállalhatnának szerepet. További előnye lenne, hogy a mentődolgozóknak egyfajta kórházi háttérrel biztosítana (mely akár a motiváció előbbiekben részletezett eszközeit egészíthetné ki).

**f) MOK, MICU**

A jövő mentőszolgálatában mentőorvosokkal, ún. „randevú”-elven **működtetett bevetési egységekkel** biztosítjuk a magas szakmai színvonalú betegellátást, mely feltétel megvalósítását régiónként minimum egy ún. mentőorvosi kocsit (MOK) lát el.

Jelenleg Budapesten egy MOK működik, napi 12 órás szolgálatban, melyet már rövid távon 24 órás bevetési egységgé kell alakítani, valamint a bevetési protokoll bővítése is szükségszerű intézkedés. Véleményem szerint **fejleszteni kell a MOK autók számát**. Budapesten négy MOK autó dolgozhatna. Budapestet négy részre felosztva ezen területeknek megfelelően. Nyilvánvaló, hogy a mentési rendszer ezzel részben átalakításra kerülne, az átalakítás azonban

az ellátási minőség növelése érdekében elkerülhetetlen. Az átalakítási elképzelésben az ún. „mentőtiszt I.”-ek, ún. „Paramedic” autókon kerülnének foglalkoztatásra, mellyel párhuzamos riasztási rendszerben futhatna a két előbb említett egység.

Budapesten nagy számban megnőtt az intenzív ellátást igénylő szállítások száma! Ezeket a szállításokat jelenleg kettő MICU (Mobil Intensive Care Unit) végzi. Bár jelenleg a kapcsolódó feladatok rohamegységekkel is elláthatóak, a jövőben szükséges **minden egyetemi klinikával rendelkező központba telepíteni** egy-egy egységet.

**g) „Alternatív mentők”**

A mentési piac ma sokszereplős, annak ellenére, hogy a mentés jogszabályban rögzített állami feladatát az OMSZ végzi. Véleményem szerint fontos a piac további szereplőivel kialakított jó kapcsolat. Axióma, hogy a mentési feladatok ellátása ma – és a jövőben is – a társadalmi szerepvállalás közvetítőivel együttesen az állami szerepvállalás kiegészítése révén többlet kapacitást jelent.

A mentésbe jelenleg a Máltai Szeretet Szolgálat egy mentőegysége segít minden héten csütörtöktől - vasárnapig. Érdemes lenne a hét minden napján üzemeltetni az autót.

Másik nagy segítség az Európa Mentőszolgálat által üzemeltetett MICU. Ebben az a különleges, hogy egy MICU szintű autót bocsát az OMSZ rendelkezésére, és a fenntartása nem OMSZ kiadásait növeli. Kiemelkedő segítség lenne még pár ilyen mentőegység rendelkezésünkre bocsátása. Előzőekben már érintett gondolat továbbvitele lehetne, **társszervekkel** együtt **mentőegységek indítását** tervbe venni.

Számtalan alkalommal fordult már elő, hogy a mentésirányítás nem veszi figyelembe az alternatív mentőkapacitásokat egy-egy feladat megoldásánál. Be kell látnunk, ha van egy szabad mentési kapacitás (jelesül akár egy „alternatív” mentőegység), ahol szakszemélyzet dolgozik, felelőtlenség azt nem kompetenciájának megfelelő szinten „csatorba állítani”. Az ilyen szabad kapacitások az OMSZ számára „extrahasznót” hoznak! A beteg érdeke ezt kívánja.

Az OMSZ jó együttműködése az alternatív mentőkkel megoldandó feladat, adott pillanatban a segítségünkkel több magasan kvalifikált egységgel rendelkezünk, illetve rendelkezhetünk.

Szakmai minimumelvek megfelelése esetén az együttműködés mindenki számára gyümölcsöző, de a legjobban biztosan a beteg járna!

### **III. § ÁLTALÁNOS MENEDZSMENT FELADATOK**

#### **a) Szervezet korszerűsítése**

##### **Minőségbiztosítási rendszer kidolgozása**

Ezen feladatok kidolgozására és megvalósítására, külön projekteket kívánok felállítani, amelybe külső szakértőket, a mentőszolgálat menedzsmentjét és a szolgálatnál működő szakszervezetet vonnám be.

#### **b) Közönségkapcsolatok (PR), külső és belső kommunikáció**

A Mentőszolgálatnál szükségszerűen bekövetkező változásoknál, meg kell nyernünk a betegeket, a dolgozókat, és a felügyeleti szervezetet is. Ezen feladatok tematikáját a következőkben látom:

- A változtatás szükségességének, céljának megfogalmazása.
- A mentőszolgálat felkészítése a várható változásokra.
- A megfelelő információáramlás biztosítása a résztvevő összes szereplő között.

##### **PR feladatok:**

- Bizalmi tőke fenntartása, növelése (a beteg és a Mentőszolgálat, dolgozók és menedzsment közötti megfelelő viszony, megfelelő munkahelyi légkör megteremtése)
- A „win-win” helyzetekre törekvés attitűdjének kialakítása
- Együttműködési és konszenzusra való készség növelése
- Szervezet image, presztízs kialakítása, vagy növelése a változtatás megfelelő kommunikációjával (a mentődolgozók a Mentőszolgálattal, illetve céljaikkal való azonosulását, a személyes elégedettség fokozását, a változtatások pozitív kommunikációjával)

#### **c) Alapítványok**

Jelenleg hazánkban több mint 140 mentőalapítvány működik, ennek jelentős hányada az OMSZ mentőállomásán tevékenykedik. Általánosságban elmondható, hogy nagy szükség hozta létre ezen alapítványokat, hiszen így az adakozásokból meg lehet teremteni azokat a forrásokat,

melyekre az állami szerepvállalásból nem jut fedezet, illetve ki lehet egészíteni a rendelkezésre álló forrásokat. Ezen **alapítványok koordinálását** az egy célért való működést, **a társadalmi szerepvállalás maximalizálása céljából össze kell fogni**. Az összefogás lehetséges „nagykövete” az Országos Mentőszolgálat Alapítvány, mely szervezet alapító okiratába rögzítetten vállalni hivatott és képes e feladat felvállalására és ellátására. Az OMSZ részéről is meg szükséges találni és nevezni azt a kapcsolattartó pontot, ahol az OMSZ számára elengedhetetlenül szükséges igények, illetve a rendelkezésre álló lehetőségek kiegészítésének igénye rendszerbe foglaltan fogalmazódhat meg.

#### **IV. § Forrásnövelés**

Ahhoz, hogy fenti terveket végre lehessen hajtani, természetesen nem hagyhatjuk ki a források kérdését sem. Ahhoz, hogy a vezetés nagyobb költségvetési mozgástérrel rendelkezessen meg kell találni azokat a területeket, ahol a költségeket csökkenteni lehet, illetve ezzel egyidejűleg a bevételeket növelni szükséges.

##### **a) Kiadáscsökkentés**

A kiadási előirányzatok megoszlása terén ismeretes, hogy a személyi juttatások és az ezekhez kapcsolódó járulékok kb. 82%-ot, míg a dologi kiadások kb. 18%-ot képviselnek. Belátható, hogy 1%-nyi megtakarítás a személyi juttatások terén kb. 200 millió forintot jelent, ugyanakkor 1%-os illetményemelés ugyanekkora kiadásnövekménnyel jár.

A megtakarítások azonban elképzelhetők a kiadási oldalon is, hiszen a dolgozói motiváció erre megoldást kínál például az üzemeltetési költségekben.

A mentési feladat ellátásának megszervezése minden bizonnyal további tartalékokat tartalmaz. Itt a túlórák csökkentése érdemel megkülönböztetett figyelmet, melynek jelenlegi mértéke kb. 30 millió forint havonta. A túlórák tekintetében a részmunkaidőben foglalkoztatottak túlóra elrendelése is munkaügyi döntéseket igényel. A költségtérítések (pl. utazási költségtérítések jogosságának) felülvizsgálata is rendszeres feladat, mely nem jelentős, de megtakarítást hozhat.

A szakszervezeti megállapodások felülvizsgálatával kiadáscsökkentés mellett a dolgozók folyamatos havi támogatásának növelése is lehetséges azzal, hogy a bérként kifizetett, vagy kifizetni tervezett jogcímeiket a jövőben kisebb járulékfizetési kötelezettséggel terhelt jogcímek felé „tereljük”.

A költségcsökkentés eszközeként a szigorú keretgazdálkodás fenntartását, a részletes tervezést és terv-tény összehasonlításokat tartom megfelelőnek.

## **b) Bevételelnövelés**

Várhatóan nem számíthat az intézmény arra, hogy a rábízott feladatokhoz a költségvetés jelentősen megnövelt forrásokat fog a jövőben biztosítani. Ez a törekvés örök, és nem az intézet vezetésén múlik.

Sokkal inkább múlik az intézet vezetésén a saját bevételek növelésének kérdése, mely a költségek csökkentése, illetve racionalizálása mellett jelentős segítséget nyújt a tervek megvalósításához.

Ilyen területek:

- **Betegszállítás** – részvétel betegszállítási feladatokban a szabad kapacitások terhére, és/vagy betegszállítási feladatok központosított irányítási feladatainak átvétele;
- **Oktatás** – részvétel az elsősegély oktatási piacán
- **Orvosi ügyeletek** – teljes országra kiterjedő diszpécierszolgálat
- **Mozgóórség, rendezvények egészségbiztosítása** – piaci pozíció megerősítése

## **Nyilatkozat**

Alulírott dr. Czakler Éva nyilatkozom, hogy jelen pályázatomat a kapcsolódó eljárásban résztvevők megismerhetik s a feladat ellátásához munkájuk során felhasználhatják.

Budapest, 2010.08.23.



## Mellékletek

Hiteles másolatok, eredeti okmány:

- a. Semmelweis Orvostudományi Egyetem Általános Orvosi Diploma 1990.
- b. Oxyologus szakorvosi diploma 1994.
- c. Honvédorvos-katasztrófaorvos szakvizsga 2000.
- d. Igazolás, erkölcsi bizonyítványhoz kötött munkahelytől.