

## Kivonat

Dolgozatomban az egészségügyi járóbeteg-szakellátás kontrolling feladataival foglalkoztam, amelyhez elengedhetetlen az informatika segítsége. A kontrolling helyzetét a járóbeteg szakellátásban a gyakorlati helyem munkáján keresztül kívánom bemutatni. A megírás előtt több kérdés is foglalkoztatott, mint például milyen módszereket alkalmaz, vagy melyek a statisztikai számítások amelyekre támaszkodik a kontrolling csoport a napi feladati során. Ezekre a kérdésekre meg is kaptam a választ a dolgozat írása során. Úgy gondolom, hogy a kontrolling napi alkalmazása optimalizálja az intézmény betegkiszolgálási kapacitását, hatékonyabb lesz a keretek kihasználása. A humán kontrolling segítségével szabályozni lehet az orvosokra eső terheket, amelyek szintén javíthatják az intézmény kapacitását.

Mint mindenhol, itt is egyre nagyobb teret kap az informatika és teret is kell, hogy kapjon, mert a segítségével igen pontos előrejelzéseket kaphatunk. Ezek sokszor bonyolult számítások alapján történnek, melyeket a különböző szakterületre specializálódott programok nélkül nehézkesen, illetve egyáltalán nem tudnának az intézmények elkészíteni. Ilyenek például az egyes szakellátások rendelésre vonatkozó adatai (tervezett/tényleges beavatkozások száma, esetek száma és az egyes esetekhez tartozó pontszám).

Vizsgálataimhoz a Microsoft Excel 2007-es verzióját használtam, mivel ez a rendszeresített szoftver a vizsgált intézményben. A felhasznált adatokat a gyakorlati helyemként szereplő intézmény szolgáltatta. Számításokat végeztem a kontrolling körében, a szakellátások napi munkája alapján. Ezen felül a humán erőforrás körében az intézmény munkaerő forrásainak adatait használtam fel. Ezeket feldolgoztam az orvosok korcsoportbeli megoszlására, jogviszony alapján munkaórákra bontva, valamint beteg kiszolgálási kapacitásukat tekintve.

A számításokból szépen láthatóak azok az információk, melyekre választ kerestem. Arra jutottam, hogy az egyes indikátorok bevezetése ösztönzőleg hat a szakterületek ellátási teljesítményére.

Eredményeim között érdemes megemlíteni a humán kontrolling fontosságát az egészségügyben, indikátorokkal illetve a vizsgált intézmény statisztikai adataival alátámasztva.

### Abstract

In my thesis I dealt with task of controlling the medical attendance of out-patient, and informatics is crucial for this task. I would like to demonstrate the state of controlling the medical attendance of out-patients through the work of my training place. Before writing my thesis I dealt with many questions, such as: what methods or what statistics use the controlling team doing their everyday task. And I received answers to these questions in the course of writing my thesis. I think that daily application of controlling will optimize the capacity of institution to serve the patients, will make the use of allowances more efficient. With the help of human controlling it is possible to control the doctors' burdens and it will help to improve the capacity of an institution.

Just like everywhere else, here informatics plays more and more important role. And it should play, because with its help very important forecasts can be made. Very often these forecasts are made on the basis of complicated calculations, and without programs written for specific professional fields it is difficult or impossible to present an institution. Such calculations are data concerning medical attendance (planned interventions / done interventions, number of case, points for each case).

I made my study using Microsoft Excel, version 2007, because this software is used in the monitored institution. The data used I received from the institution of my training place. I made the calculations in controlling on the basis of daily work of medical attendance. Besides this, I used the data from human resources of the institution. I processed the data concerning age of doctors, divided in man-hour, and their capacity in medical attendance.

From these calculations one can clearly see the information I was searching for. According to it, introduction of some indicators will spur the efficiency of medical attendance.