

Кафедра

Менеджменту охорони здоров'я

Основи менеджменту в Стоматології

В галузі охорони здоров'я поряд з державними лікувально-профілактичними закладами (ЛПЗ) успішно розвиваються і

приватні..

Стоматологічний сегмент посідає перше місце у приватному секторі української медицини

Менеджмент в стоматології

**Рудінська Олена
Володимирівна**

завідувач кафедри менеджменту охорони здоров'я

Теоретико-методологічні засади менеджменту приватної стоматологічної практики.



За останні роки у вітчизняній соціальній сфері виокремилася і отримала розвиток проблема захисту прав суб'єкта (лікаря і пацієнта) в охороні здоров'я. Це явище обумовлено низкою обставин:

- зростанням правової самосвідомості громадян;
- появою можливості лікування у престижних медичних закладах;
- законодавчим забезпеченням цивілізованого захисту прав пацієнтів.

Саме тому, оволодіння лікарів стоматологів основами медичного права та менеджменту складає одне з основних завдань сьогодення..



PRO

**МЕНЕДЖМЕНТ
в охороні здоров'я**

Англійське слово "менеджмент" стало відомим практично всім освіченим людям. У спрощеному розумінні, менеджмент — це вміння досягати поставлених цілей, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей. Менеджмент (українською "управління") — це ПРОЦЕС, вид діяльності щодо керівництва людьми в різних організаціях, включаючи медичні, що пов'язані з наданням послуг.



Автор практичного курсу "Менеджмент стоматологічної організації" В.В. Кузнецов, на своє ж запитання "Чи можна вважати поняття "менеджмент" і "управління", "менеджмент" і "керівник" синонімами?", — відповідає ствердно: так, можна.

"Менеджер" - професіонал -
управлінець, який усвідомлює, що
він —

представник особливої професії, а не просто
інженер, економіст чи лікар - стоматолог, який
переймається ще й управлінням.

Управління бізнесом (business
management) — це СУКУПНІСТЬ дій,
спрямованих на суб'єкти комерційної та
некомерційної діяльності організацій будь
яких правових форм і видів власності для
отримання економічного або соціального ефекту

Професійний менеджер
повинен вміти
працювати в КОМАНДІ



Менеджерам приватних стоматологічних клінік слід звернути увагу

на те, що А. Файоль відмежовує "інспекторів" (тих, хто перевіряє, інспектує) від тих, коли вони "інспектують" (тих, кого перевіряють, контролюють). Наприклад, незалежний відділ аудиту (контролю) якості стоматологічних послуг.

Менеджер Файоля — це, пере дусім, лідер, тобто людина, яка своїм прикладом надихає підлеглих, стимулює їх діяльність з метою вирішення завдань організації.

А досягти цього можна, завдячуючи: — глибокому знанню справ і колективу; — постійному контакту з підлеглими; — постійному і всеосяжному баченню всього, що відбувається на вколо.

Менеджери, як наголошував Мінцберг, — це люди, які завжди готові до виконання завдань, чия робота завжди пов'язана зі щоденними справами організації. Характер, зміст і технології взаємодії лікарястоматолога та пацієнта у попередній, тобто державній і сучасній ринкових системах медичного обслуговування настільки різні, що, на переконання В.В. Бойка та Т.Ш. Мchedлідзе, доцільно говорити про суттєві зміни у цій сфері соціальних відносин. Зрозуміло, що паралельно з цими новаціями повинні змінюватися принципи і цілі керівництва персоналом, структура, і зміст формальних та неформальних зв'язків у колективі — вся ідеологія приватної установи.

Менеджмент, у тому числі й стоматології, — це професія, якою можна оволодіти порізно: набуваючи досвіду в процесі роботи; переймаючи методи роботи успішних (а інколи і тих, хто не досяг особливих успіхів) менеджерів, які працюють поряд з вами; вивчаючи літературу або відвідуючи відповідні курси; навчаючись під керівництвом свого начальника; використовуючи різні поради та рекомендації і, звичайно, здобуваючи освіту у відповідних навч. закладах.

Що зазнає кардинальних змін?

По-перше, зміст діяльності лікаря-стоматолога. У попередній парадигмі він надавав медичну допомогу пацієнтові, і цим була обмежена професіональна взаємодія з ним. В умовах ринку, окрім того, лікар пропонує послуги — виступає в нових ролях — виробника, продавця і дистриб'ютора своїх послуг. Відповідно, з'являються додаткові та незвичні аспекти професійного спілкування з пацієнтом — подати "товар лицем", створити йому рекламу, справити на пацієнта вигідне враження і, як би прагматично це не звучало, "відібрати" його в конкурентів.

По-друге, оновились основні цільові установки лікаря. В попередній парадигмі взаємодії він переймався якістю своєї роботи та дотриманням деонтологічних норм. У новій парадигмі взаємодії основна мета діяльності — викликати довіру до себе; при її досягненні якість роботи та етика відносин з пацієнтом відіграють провідну роль.

Довіра лікарю — психологічна основа комерційного успіху.

При цьому довіра не виникає в результаті тиску на пацієнта. Показники довіри несуть в собі заряд віри і доброї волі пацієнта.

Основними показниками довіри лікарю є такі:

- впевненість в тому, що проблема вирішена остаточно;
- впевненість в тому, що вартість виправдана;
- сприйняття особистості та стилю лікаря;
- бажання при необхідності звернутися до лікаря

Робота в ринкових умовах орієнтує лікаря на індивідуальність пацієнта як споживача послуг.

Пасивність насторожує, розчаровує і відвертає пацієнта. Передусім це стосується погодження конкретного плану лікування, вартості, висвітлення гарантій, попередження про можливий дискомфорт у процесі та після лікування.

Професії керівника системи охорони здоров'я та медичного менеджера у наш час є стратегічно важливими. Сьогодні керівникам різних рангів, у тому числі й в охороні здоров'я, фактично доводиться виконувати багато ролей у різний час: бути і лікарем, і формальним, і неформальним, і моральним лідером, і посередником та координатором, та тільки не тим, хто видає накази.





Дякую за увагу!