

Секция «Технологии совершенствования системы менеджмента организации»
Технологии совершенствования системы управления поликлиникой

Величко Лилия Александровна

Студент (бакалавр)

Филиал МГУ имени М.В.Ломоносова в г. Севастополе, Факультет экономики и управления, Кафедра управления, Севастополь, Россия

E-mail: velola777@mail.ru

В преамбуле к Уставу (Концепции) Всемирной Организации Здравоохранения сказано: «Здоровье - это не отсутствие болезни как таковой или физических недостатков, а состояние полного физического, душевного и социального благополучия». Из данного определения становится ясно, что говорить о здоровье можно, оценивая не только физические состояние человека, а в совокупности с его душевным состоянием и социальным положением.

Согласно опросу, проведенному центром стратегических исследований компании "Росгосстрах" в 2014 году, качеством работы системы здравоохранения полностью или в основном удовлетворены лишь 39% россиян. И хотя число удовлетворенных за два последних года выросло на 5%, говорить о существенном улучшении качества медицинских услуг пока не приходится. Пациенты, привыкшие к уровню обслуживания в магазинах, автосалонах и ресторанах, стали более требовательными, поэтому необходимо стремиться соответствовать ожиданиям посетителей, обращающихся за оказанием медицинских услуг в поликлиниках и больницах.

Какой же должна быть современная поликлиника? Как должно осуществляться руководство, какие преобразования в структуре и организации в работе необходимо провести, чтобы получить лечебное учреждение, соответствующее ожиданиям пациентов?

Предлагаем перечень изменений, которые позволят оптимизировать работу поликлиники, сделать ее посещение комфортным для пациентов и облегчить работу врача и среднего медицинского персонала:

1. Ведение картотеки пациентов и электронной истории болезни, что включает в себя автоматизацию работы регистратуры, вовлечение врачей, необходимость их подготовки, организацию электронной очереди.

2. Работа колл-центра и администраторов, что подразумевает общие принципы ответов на телефонные звонки, прежде всего, вежливость, скорость ответа и осведомленность.

Введение приведенных двух мер позволит организовать потоки пациентов, сократит традиционно большой документооборот на участке регистрации больных и в целом сделает взаимодействие с пациентами на этом уязвимом участке лечебно-профилактического учреждения более комфортным.

3. Сдача доступных мест в поликлинике в аренду коммерческим организациям, что должно принести дополнительный доход, улучшить условия пребывания в лечебном учреждении для пациентов.

4. Введение обязательной диспансеризации, а именно: наличие отдельного отделения, проведение профильной Недели диспансеризации по заболеваниям, которые носят хронический характер (сердечнососудистой системы, органов дыхания, органов пищеварения и др.).

Общеизвестно, что пропаганда здорового образа жизни и переход на диспансеризацию всего населения - наиболее эффективный и универсальный путь решения стратегических

целей в области охраны и укрепления здоровья населения.

На современном этапе развития общества медицинская помощь становится медицинской услугой - комфортной, полезной, добровольной. Это будет новым этапом в развитии здравоохранения, направленном на улучшение качества медицинских услуг.

Качество медицинских услуг повысить сможет конкуренция, соперничество за пациента среди лечебно-профилактических учреждений, и в этой конкурентной борьбе выиграет сильнейший, тот, кто обладает опытом, где собран высокопрофессиональный коллектив, хорошая лечебная база и комфортные условия для пациентов.

Примером такой привлекательной для пациентов и врачей стала Поликлиника №1 Управления делами президента РФ, где краеугольным камнем эффективности работы стали профилактика, ранее выявление заболеваний, преемственность и персонализированный лечебный процесс.

Источники и литература

- 1) Преамбула к Уставу (Концепции) ВОЗ. Constitution: Geneva, World Health Organisation. WHO. 1946. P. 3.
- 2) Григорьева Н.С. Организация и управление системой здравоохранения в Японии // Вестник Московского университета. Сер. 21. Управление (государство и общество). 2006. №3. С. 67-68.
- 3) Садовничий В.А., Григорьева Н.С., Чубарова Т.В. От традиций к инновациям: реформы здравоохранения в современном мире. – М.: Экономика, 2012. – 286 с.
- 4) Чубарова Т.В. Обеспечение населения медицинскими услугами: экономический аспект // Проблемы прогнозирования. 2008.