

Эффективная система управления клиникой

Волкова Елена Александровна

НИУ Нижегородский государственный университет им. Н.И.

Лобачевского, Россия, 603950 г. Нижний Новгород,

проспект Гагарина, 23.

Аннотация: В статье дается определение медицинского менеджмента и выявляются проблемы в медицинском бизнесе. Будут обсуждаться методы и инструменты, помогающие медицинскому менеджеру коммерческой клиники создавать эффективные системы управления. С помощью работы с персоналом, финансов, маркетинг медицинских услуг, автоматизация системы управления.

Ключевые слова: управления коммерческими медицинскими организациями, медицинский менеджмент, финансы, маркетинг, автоматизация.

EFFECTIVE CLINIC MANAGEMENT SYSTEM

Volkova Elena Aleksandrovna

Nizhny Novgorod State University named after N.I. Lobachevsky,

Russia, 603950 Nizhny Novgorod,

Gagarin Avenue, 23.

Abstract: The article defines medical management and identifies problems in the medical business. Methods and tools that help the medical manager of a commercial clinic to create effective management systems will be discussed. With the help of human resources, finance, marketing of medical services, automation of the management system.

Keywords: management of commercial medical organizations, medical management, finance, marketing, automation.

Сегодня крайне важно правильно организовать управление медицинской компанией, извлечь прибыль и максимально сократить расходы. Для коммерческой медицинской корпорации прибыльность является основополагающим элементом всей деятельности компании.

Существует несколько ключевых областей управления клиникой, включая работу с персоналом (управление нагрузкой), контроль над финансами и маркетинг.

Исследователи разделяют общее мнение о том, что управление организациями здравоохранения требует особого подхода в силу специфики рыночного товара медицинских услуг. Социальная значимость бизнеса в сфере здравоохранения обуславливает необходимость использования специальных методов управления и маркетинга.

В коммерческих медицинских организациях роль главного врача меняется на роль менеджера, что заставляет их стремиться к повышению своего управленческого потенциала, чтобы соответствовать требованиям расширяющегося рынка медицинских услуг. Управление коммерческими медицинскими организациями более гибкое, чем управление государственными организациями, поскольку они не подотчетны финансирующим органам.

Управление медицинской организацией - это применение набора определенных принципов, подходов, методов и инструментов для управления клиникой с различными формами собственности с целью достижения следующих целей.

- 1) Максимизация прибыли от коммерческой медицинской деятельности;
- 2) Достижение социальной гармонии в отношении реализации права населения на качественное здравоохранение;
- 3) Повышение качества жизни населения.

Методы и инструменты, помогающие медицинскому менеджеру коммерческой клиники создавать эффективные системы управления:

Работа с персоналом;

Финансы клиники;
Маркетинг медицинских услуг;
Автоматизация систем управления.

Работа с персоналом.

График работы клиники должен быть хорошо спланирован. Коммерческие медицинские учреждения работают таким образом, что большинству специалистов не нужно постоянно находиться в помещении клиники, даже если нет обращений клиентов. Вместо этого гораздо эффективнее составить график их работы в пиковые рабочие периоды. Однако врачи с более широкой сферой деятельности, например, врачи общей практики, также должны быть эффективными и результативными в своей рабочей нагрузке. Встречи с персоналом (теперь также доступны в режиме онлайн) для обсуждения потребностей пациентов и совместной разработки планов управления временем и ресурсами. Расписание должно устраивать всех - клиентов, руководство клиники и персонал. Внедрение онлайн-записи на прием к врачу дает немедленную выгоду в виде снижения количества прогулов, что напрямую связано с прибылью, и высвобождения рабочего времени персонала. Специалисты начинают ценить удобство онлайн- встреч, даже понимать удобства онлайн- записи на прием и онлайн - консультаций, персонал осознают что все административные задачи решаются быстрее и с меньшей вероятностью ошибки. Этого можно достичь с помощью специальных программных продуктов, которые автоматизируют рутинные задачи.

Финансы клиники.

Не менее важными являются финансы коммерческой клиники. Медицинские менеджеры обязаны вести бухгалтерию и своевременно предоставлять отчеты в соответствующие органы. А так же к важным финансовым задачам относятся:

- *Управление движением средств;
- *Соответствующее распределение ресурсов организации;
- *Начисление заработной платы сотрудникам;

И эти задачи следует возложить на отдельных специалистов, и важно обеспечить их необходимым программным обеспечением. Постоянно контролировать их своевременное выполнения.

Маркетинг медицинских услуг

Как и любой другой сектор бизнеса, частные клиники нуждаются в рекламе. Маркетингом клиники никогда не следует пренебрегать, поскольку конкуренты могут легко переманить пациентов.

Существует несколько важных советов по маркетингу в коммерческой медицинской организации.

Поиск клиники должен быть максимально удобным и простым. Большинство клиентов предпочитают искать информацию о клинике в Интернете. Многостраничный веб-сайт, сайты партнеров и присутствие в социальных сетях помогут расширить клиентскую базу.

Яркая вывеска может привлечь внимание, а перед входом можно поставить мобильную стойку. Эти, казалось бы, простые приемы могут помочь в продвижении ваших услуг. Даже если услугами не пользуются новые клиенты, жители близлежащих районов будут знать, что в их районе работает медицинская клиника.

Обязательно ориентироваться на определенную категорию клиентов, желательно обращаться к ним, используя различные каналы. Для старших возрастных групп эффективна реклама на радио и телевидении. Более молодые возрастные группы лучше привлекать через социальные сети. Информация о клинике должна быть размещена на всех доступных ресурсах и платформах.

Сотрудники должны быть вовлечены в продвижение бизнеса, а для работников должны быть составлены списки задач. Врачи могут

продемонстрировать свой профессионализм и помочь своим клиентам сделать выбор, регулярно размещая экспертные обзоры и статьи.

Автоматизация систем управления

Все вышеперечисленные задачи трудновыполнимы. Это особенно актуально, если в медицинском центре используется устаревшее оборудование. Одним из ключевых факторов успеха на современном рынке является скорость. Современные потребители ориентированы на детали. Даже самые маленькие частные клиники не хотят вести базы данных пациентов и другую бумажную работу вручную. Большие бухгалтерские книги, электронные таблицы Excel и другие устаревшие методы учета должны быть заменены эффективным программным обеспечением для управления.

Идеальное программное обеспечение должно отвечать следующим требованиям:

Ведение базы данных клиентов - это особенно важно для частных медицинских компаний. Информация о пациентах, их потребностях, заболеваниях и истории посещений помогает определить направление и облегчить сотрудничество. Качественное обслуживание обеспечивает высокий рейтинг и рекомендации друзьям/родственникам.

Начало работы с клиентами должно быть максимально простым. Рекомендуется разместить на своем сайте или в группах социальных сетей специальный виджет для записи на прием. Таким образом, все возникающие запросы автоматически попадают в систему и могут быть обработаны в кратчайшие сроки.

Ведение финансового и бухгалтерского учета - нет необходимости покупать дорогое программное обеспечение. Доступные и простые в использовании облачные решения позволяют вам хранить, анализировать и составлять отчеты.

Внедрение ВIT; УМС создало благоприятные условия для дальнейшей интеграции и развития. Работа регистратуры была успешно автоматизирована.

Система ведет единый учет всех пациентов медицинского центра, включая истории болезни, результаты консультаций и анализов.1С: Произошла интеграция с программой "Бухгалтерия", и теперь информация автоматически отправляется в фискальные органы.

Заключение

Россия постепенно теряет существующую систему управления здравоохранением, которую необходимо заменить новой, передовой и гибкой системой управления здравоохранением.

Возможно частичное применение западных моделей управления коммерческими медицинскими компаниями в российском контексте, способствующее большей гибкости в реагировании на динамику внешней среды. Вместо того чтобы дословно копировать западные методики, их следует внедрять с учетом исторических отраслевых особенностей здравоохранения и дополнять эффективными подходами, которые были успешно реализованы в российской практике.

Эффективная система управления медицинскими компаниями, основанная на разделении полномочий между лечащим врачом и директором, бухгалтером и финансистом, позволит повысить эффективность и качество медицинской помощи. Внедрение бизнес-тренингов для руководящего медицинского персонала способствует развитию управленческих навыков и выводу управления клиникой на новый качественный уровень.

Литература

1. Миронкина М.А. Этапы стратегического планирования услуг медицинского учреждения // Диалоги о науке. - 2009. - № 2
2. Пташинский Р.И., Савашинский С.И. Управление медицинским учреждением на основе принятия решений. - М.: ЦНИИОИЗ. - (Электронный ресурс]. -URL: <http://www.rgmu.ru/old/theses065.htm>.

3. Габуева Л.А., Щепин О.П. Организация и экономика предпринимательской деятельности в здравоохранении / под ред. Стародубова В.И. - М.: МЦФЭР, 2006. - 432 с.

4. Меркова, О.П., Дониов В.М. Менеджмент в здравоохранении. Конкуренция в здравоохранении: бесплатная и платная медицина. 2005;(7): 4-13.

5. Малахова Н.Г. Маркетинг в здравоохранении, - Ростов н/Д: Феникс, 2010. -222 с.