

**МЕНИДЖМЪНТ НА БОЛНИЦА,
ОСНОВАН НА
НАУЧНИ ДОКАЗАТЕЛСТВА**

Доц. Жасмин Караджа, дм



Цели

- 1. Организационна координация.**
- 2. Решаване на организационни конфликти.**
- 3. Новаторски организационни промени.**



Организационна координация

- За пациента;
- За лекаря;
- За специалистанта.



Здравен екип

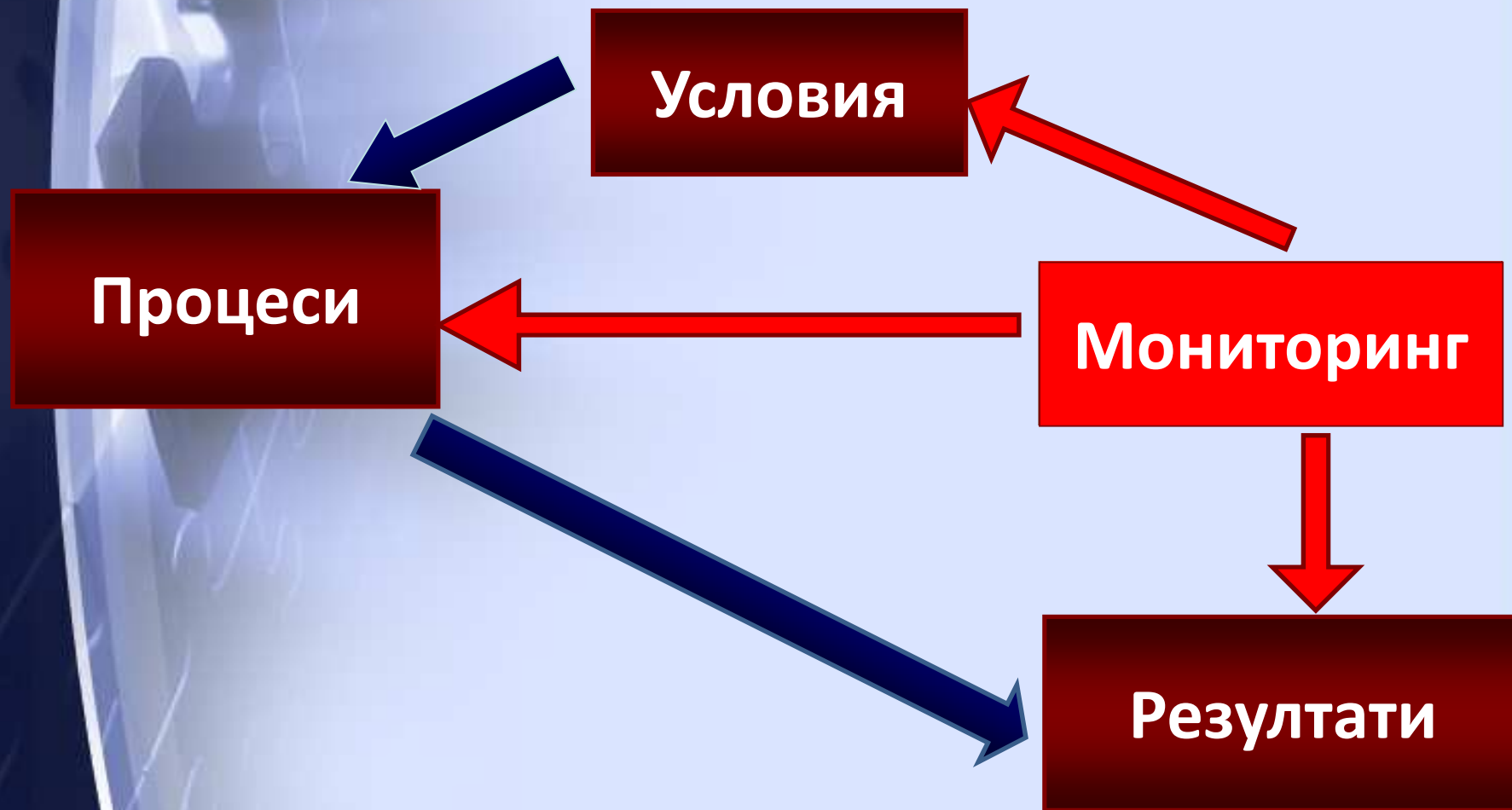
- **Същност на здравния екип;**
- **Цели и задачи на здравния екип;**
- **Структура на здравния екип;**
- **Функция на здравния екип;**
- **Контрол и усъвършенстване на здравния екип.**
- **Пациентите - част от здравния екип.**




Класически координати на качеството /A.Donabedian/

- 1. Качество на условията, в които се произвеждат болничните услуги;**
- 2. Качество на процесите, чрез които се произвеждат болничните услуги;**
- 3. Качество на резултатите от реализацията на болничните услуги.**

Мониторинг





Характеристики на болничните услуги

- 1. Достъпност - accessibility**
- 2. Равнопоставеност - equity;**
- 3. Уместност - appropriateness;**
- 4. Приемливост - acceptability;**
- 5. Своевременност - timeliness;**
- 6. Полезност - effectiveness;**
- 7. Сигурност - safety**

Формиране на критерии за ефективност на болничната дейност

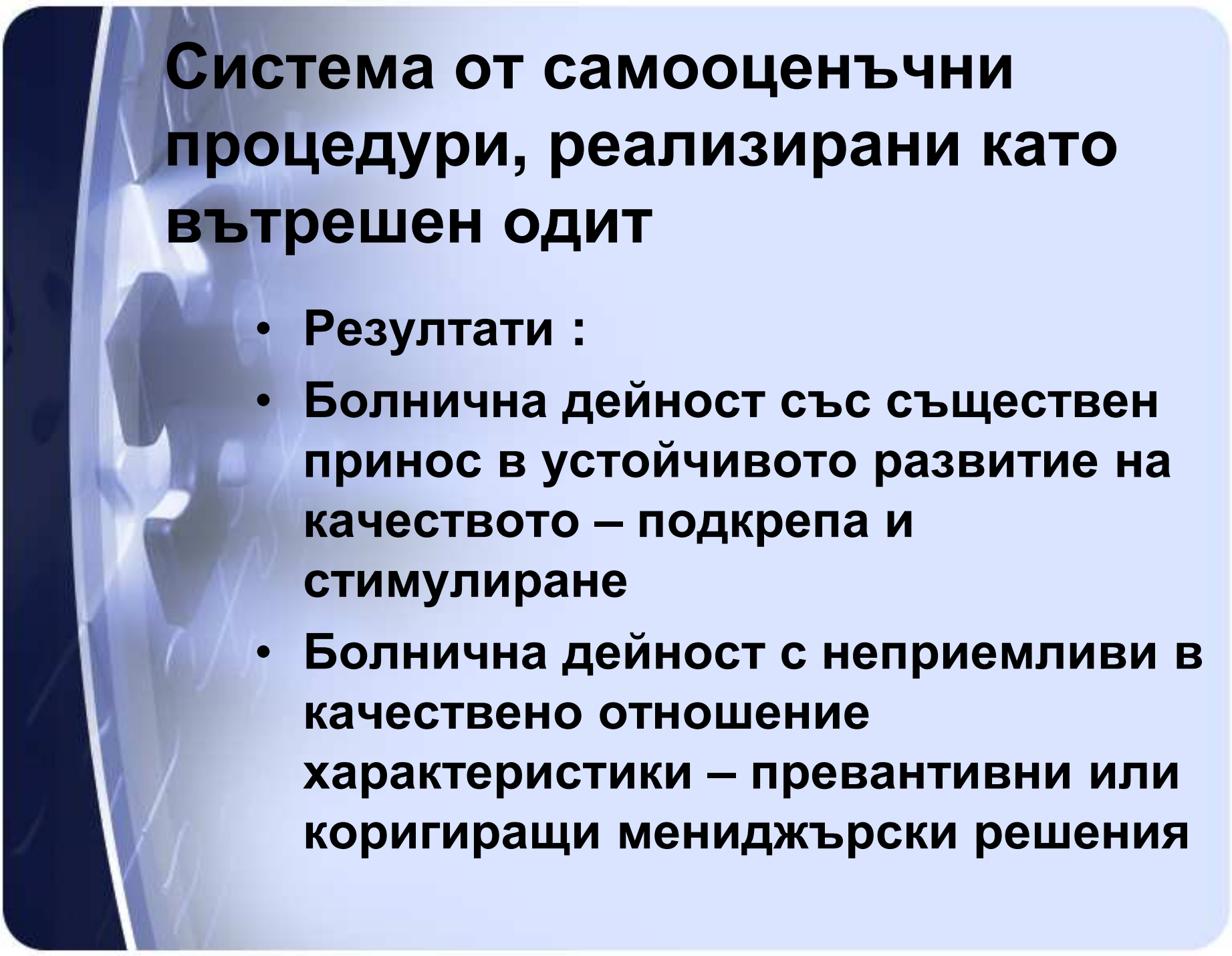
Резултати на сходни
лечебни заведения
в чужбина

Резултати от
предшестващи
периоди

Резултати на сходни
лечебни заведения
в страната

Сравнителен
анализ

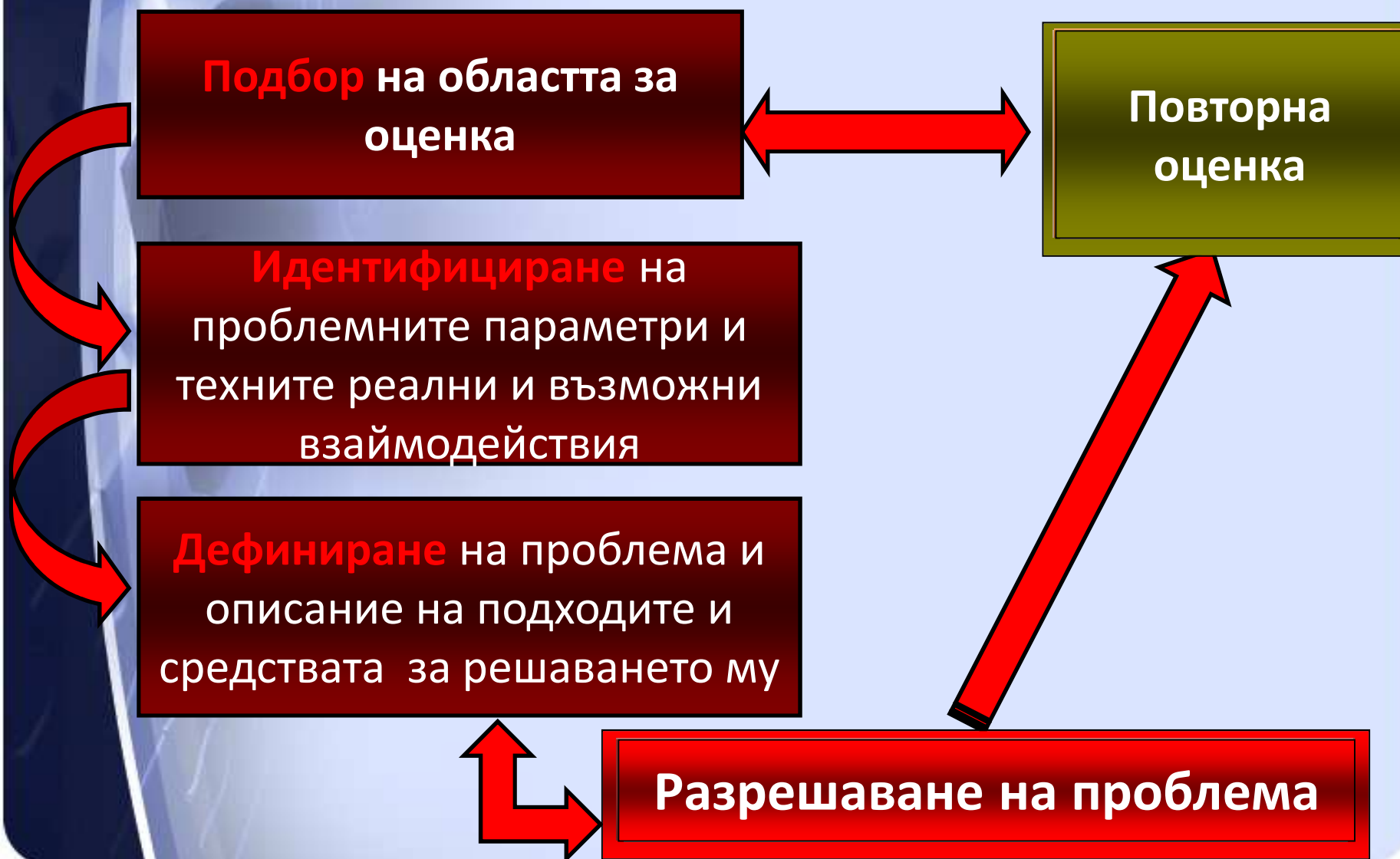
Формиране на критерии

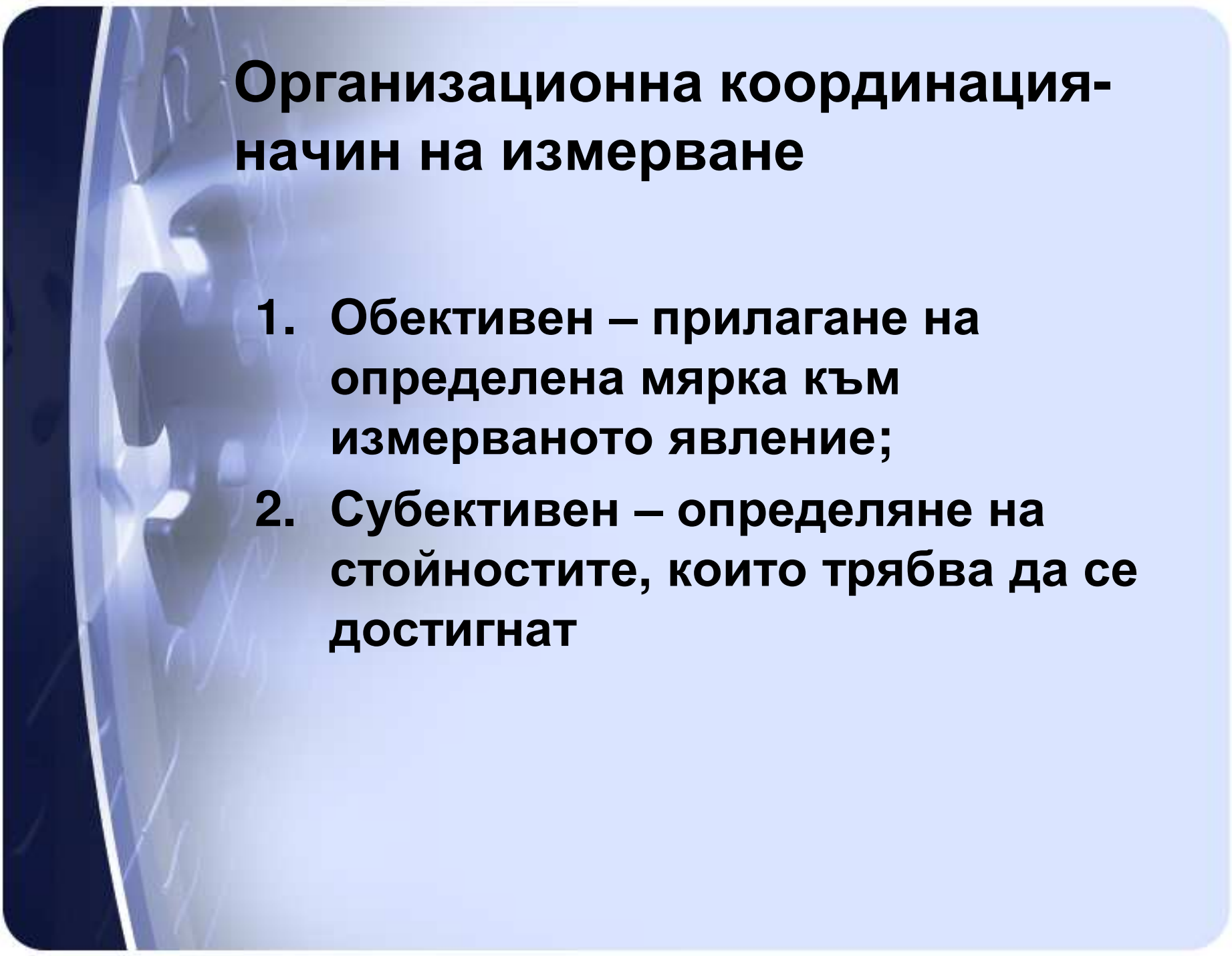


Система от самооценъчни процедури, реализирани като вътрешен одит

- **Резултати :**
- **Болнична дейност със съществен принос в устойчивото развитие на качеството – подкрепа и стимулиране**
- **Болнична дейност с неприемливи в качествено отношение характеристики – превантивни или коригиращи мениджърски решения**

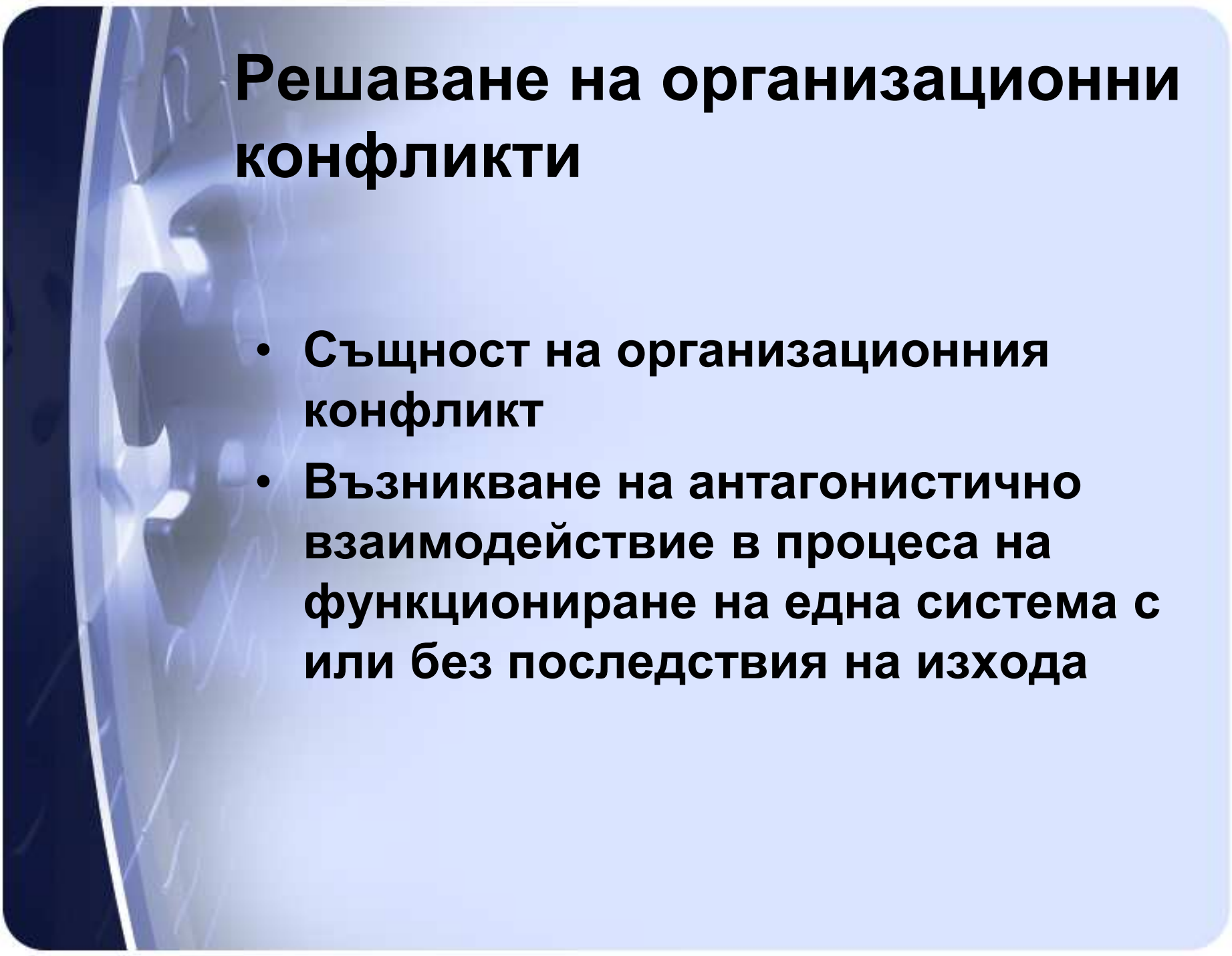
Системен подход на базата на мониторинг на качеството и рентабилността на оказаните здравни услуги





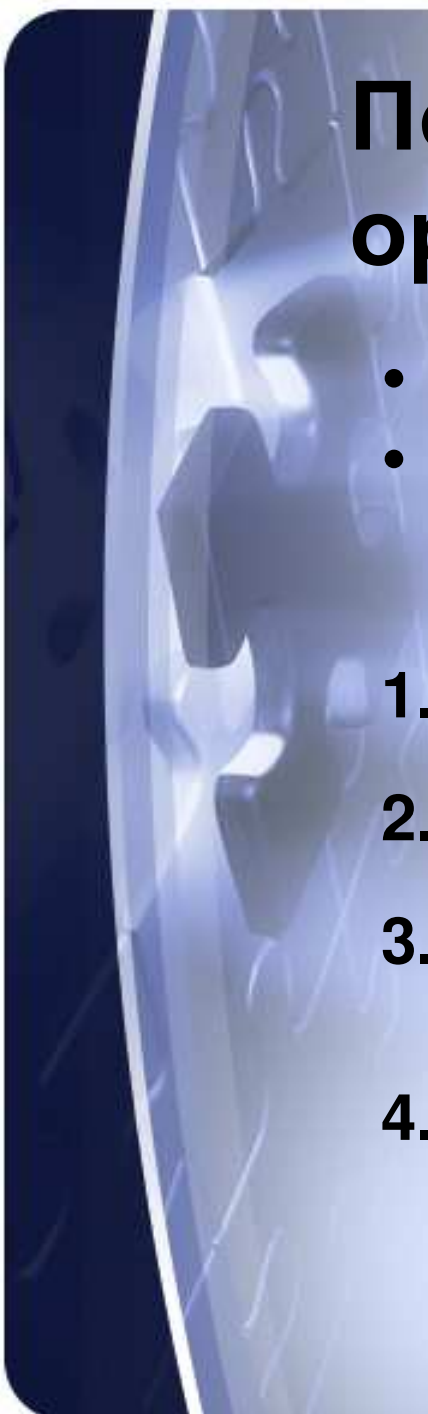
Организационна координация- начин на измерване

- 1. Обективен – прилагане на определена мярка към измерваното явление;**
- 2. Субективен – определяне на стойностите, които трябва да се достигнат**



Решаване на организационни конфликти

- **Същност на организационния конфликт**
- **Възникване на антагонистично взаимодействие в процеса на функциониране на една система с или без последствия на изхода**




Подходи за решаване на организационните конфликти

- Традиционен подход
- Бихейвиористичен подход

ПРИНЦИПИ:

1. Конфликтите са присъща необходимост за всеки процес;
2. Противоположните мнения трябва да се поощряват;
3. Управлението на конфликтите е съвкупност от методи и средства за решаването им;
4. Управлението на конфликтите е важна и присъща задача на болничното ръководство.



Мениджмънт на конфликтите

Изводи от собствен опит

1. Подценяването на конфликтите инцидентно или системно винаги влияе негативно върху състоянието на болницата. Това негативно въздействие се идентифицира в различен период от време и може да има разнообразни по тежест последствия.
2. Конфликтът има решение, когато се подобряват състоянието на системата и резултатите от нейната функция



Новаторски организационни промени

- 1. Всички организационни промени в здравно заведение трябва да са в съответствие със съществуващото законодателство и своевременно да се адаптират съобразно промените в него.**
- 2. Всички новаторски промени трябва да са в синхрон със системата за управление на качеството, приета в болницата и да съответстват на достигнатото ниво.**
- 3. Организационните промени подлежат на планиране съобразно резултатите, постигнати от системата за качество.**



Новаторски организационни промени

- 4. Новаторските организационни промени са допустими и необходими при възникване на извънредни обстоятелства – природни катаклизми, социални конфликти, законови промени, възникване на епидемии и др.**
- 5. Новаторските организационни промени изискват етапност и последователност при осъществяването им.**