

Голосова Ольга Евгеньевна
Московский финансово-промышленный университет «Синергия»

Особенности менеджмента медицинских организаций в условиях современного общества

Аннотация. Сфера здравоохранения, являясь одной из самых значимых экономических областей государства, развивается крайне быстро. События мирового уровня за прошедшие 5 лет, в частности, эпидемия COVID-19, оказали значительное влияние на управление медицинскими организациями, заставив эту сферу измениться и адекватно отреагировать на вызовы нового времени. Основным изменением явилась массовая цифровизация процессов, изменившая как управление предприятиями, так и потребности потребителей. В данной статье рассматриваются стратегии и особенности современного менеджмента частных и государственных медицинских организаций, а также предлагаются новые и редко используемые способы управления. Выводы и заключения данной работы сделаны на основе собранного материала и ранее проводимых исследований. Учитывая нововведения в управлении, инновационные технологии и новые способы менеджмента, организации в сфере медицинских услуг смогут повысить свою эффективность и определить вектор своего развития в современной экономике.

Ключевые слова: менеджмент, экономика, медицинские организации, цифровизация

Golosova Olga Evgenievna
Moscow Financial and Industrial University «Synergy»

Features of medical organizations management in conditions of modern society

Abstract. The healthcare sector, being one of the most significant economic areas, is developing extremely fast. Global events over the past 5 years, in particular the COVID-19 epidemic, have had a significant impact on the management of healthcare organizations, forcing this sphere to change and adequately respond to the challenges of the new times. The main change has been the massive digitalization of processes, which has changed both the management of enterprises and the needs of consumers. This article examines the strategies and features of modern management of private and public medical organizations, and suggests new and rarely used ways of managing them. The findings and conclusions of this article are made on the basis of collected material and previously conducted researches. Taking into account innovations in management, innovative technologies and new ways of management, healthcare organizations will be able to increase their efficiency and determine the vector of their development in the modern economy.

Keywords: management, healthcare organizations, economics, digitalization.

Медицинские организации на протяжении всей истории своего существования отличались особым подходом к управлению. Это связано с тем, что услуги, предоставляемые ими, относятся к удовлетворению одной из базовых потребностей человека – необходимостью в физическом и психическом благополучии, называемых здоровьем. В связи с этим менеджмент и управление клиниками требовал от управляющего персонала высокий уровень знаний, образование в сфере медицинской деятельности и непосредственную вовлеченность в деятельность организации, что накладывало определенные ограничения на принятие организационных решений.

Риски в управлении медицинскими организациями достаточно высоки – неверные или неудачные организационные решения напрямую влияют на деятельность организации, подвергая риску качество оказания медицинских услуг всему населению, в случае государственных медицинских организаций, или определенным ее слоям, в случае частных клиник. Важно также помнить, что показатели экономической эффективности невозможно улучшить, принимая лишь организационные и экономические решения, поскольку важность экономической эффективности медицинской организации должна иметь меньшее значение, чем качество оказания медицинских услуг и охват как можно большего количества населения.

В связи с этим изменения в управлении медицинскими организациями внедряются достаточно медленно. Однако, события последних пяти лет, в особенности эпидемия COVID-19 поставила сферу здравоохранения перед необходимостью адаптировать организационную систему под условия окружающей среды и потребности клиентов. Это привело к появлению многочисленных электронных систем.

Цифровизация привела к изменению системы менеджмента и появлению новых аспектов управления медицинскими организациями. Кроме появления штата сотрудников, обслуживающих электронные системы и являющихся менеджерами, не имеющих отношения к оказанию медицинской услуги, увеличилась нагрузка на персонал, участвующий в менеджменте сотрудников, имеющих отношение к оказанию медицинской услуги. Это привело к уменьшению взаимодействия между персоналом и перераспределению времени, которое в случае сферы медицинской услуги может повлиять на качество оказания медицинской услуги.

Та же тенденция к уменьшению межличностного взаимодействия и предпочтения цифровых технологий диалогу и персональному контакту наблюдается и у потребителей услуг организаций здравоохранения. Согласно исследованиям, проведенным в 2023 году, среди предпочтительных каналов связи с клиникой доля чатов выросла с 10% до 12% [3]. Это ставит перед медицинской организацией необходимость в поддержании соответствующих каналов связи и персонала, который будет координировать и направлять пациентов далее.

Следующей важной услугой, появившейся в 2016-2018 годах и получившей активное развитие по всему миру, является телемедицина. За время с 2019 года количество людей в Америке, прибегающих к телемедицине, выросло с 14% до 34% уже использующих и до 46% планирующих использовать соответствующие технологии в будущем [1]. Это расширило возможности оказания медицинских услуг большему количеству населения, но потребовало переосмысления организации этого процесса и в том числе сокращения времени приема пациентов, что в перспективе может негативно отразиться на качестве оказания медицинских услуг.

Таким образом, возникновение новых обстоятельств функционирования медицинских организаций требует внедрения новых методов и стратегий менеджмента.

С учетом того, что любая медицинская организация представляет собой многомерную систему, включающую не только непосредственно лечебное учреждение, но и регулирующие органы, исследовательские институты, страховые компании и множество других взаимодействующих структур, следует сделать акцент на активное взаимодействие медицинских организаций с партнерами по всем аспектам. В связи с активным продвижением и развитием технологий, следует уделить внимание квалификации менеджеров в аспектах управления деятельностью организации в социальных сетях, эффективность работы электронных медицинских карт и технологий телемедицины, а также постоянно обновлять информацию об актуальности тех или иных средств связи и получения информации о здоровье в связи с инновациями и потребностями населения.

Также развитие менеджмента медицинской организации представляется возможным только в активном сотрудничестве со специалистами, непосредственно задействованы в оказании медицинских услуг. Эффективность деятельности организаций в сфере

здравоохранения, как было упомянуто в данной статье, напрямую зависит от качества оказанной услуги, которое может оценить лишь квалифицированный специалист или специализированные государственные или международные регулирующие органы. Таким образом, организационные решения должны приниматься совместно со специалистами, оказывающими медицинские услуги, и принятие той или иной стратегии менеджмента, направленной на повышение эффективности организации должно проводиться с учетом точки зрения медицинских работников. Это позволит медицинским организациям повысить экономические показатели, не нанося ущерб качеству оказываемых услуг [2].

Следующим решением, способным позитивно повлиять на менеджмент медицинских организаций, является разработка и реализация образовательных программ для медицинских работников. В частности, в условиях современного общества, это может касаться обучению работы с электронными медицинскими системами, средствами телемедицины, повышение навыков в использовании высокотехнологичных аппаратов. Это позволит повысить качество оказываемых услуг и сократить время, затрачиваемое на работу с электронными ресурсами. Другим вариантом решения этой проблемы является внедрение или расширение штата персонала для работы с электронными ресурсами.

Следует отметить, что менеджмент современных медицинских организаций требует оптимизации и выработке единой системы взаимодействия между руководителями от медицинского персонала в лице главных врачей и других руководящих должностей и административных должностных лиц. Разногласие внутри медицинской организации может негативно отразиться на эффективности оказания услуг, что приведет к понижению рейтинга компании на рынке и может подвергнуть риску жизнь и здоровье населения.

Заключение. Менеджмент медицинских организаций требует оптимизации и переосмысления в современных реалиях. Невозможно преуменьшить роль менеджмента в функционировании и развитии клиник, однако, необходимо учесть особенности организации сферы здравоохранения и внедрять новые методы и технологии, корректно и рационально оценивая риски.

Несмотря на то, что внедрение инновационных технологий нарушает сложившуюся систему менеджмента организаций здравоохранения, подобные условия являются стимулом для развития и разработки новых программ, способных расширить спектр оказываемых медицинских услуг, повысить их качество и эффективность. Разработка таких программ возможна только в тесном взаимодействии всех звеньев медицинской организации, включая административные и медицинские единицы.

Список источников

1. Гурцкой Л.Д. Цифровые технологии и развитие телемедицины в период и после пандемии COVID-19 / Л.Д.Гурцкой – Текст: электронный // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко. – 2022. – №3. – С.44-47 (дата обращения: 16.03.2025).
2. Аубакиров Е.С. Управление организационными изменениями в организациях здравоохранения / Е.С.Аубакиров – Текст: электронный // Проблемы науки. – 2024. – №8 (195). – С.1-4 (дата обращения: 16.03.2025)
3. Афонин С. Клиники упускают 17% заявок, пациенты стали реже звонить. Исследование 2023. / С.Афонин – Текст: электронный // Callibri.ru: [сайт] – 2023. – 31 авг. – URL: <https://blog.callibri.ru/medicinskoe-issledovanie-callibri-2023> (дата обращения: 16.03.2025)
4. Бельчик Т.А. Цифровизация деятельности медицинских организаций как фактор повышения качества оказываемых услуг / Т.А.Бельчик, Е.В.Колесникова, Е.С.Хворова – Текст: электронный // Beneficium. – 2021. – №2 (39). – С.5-11 (дата обращения: 16.03.2025)
5. Цветкова А.Б. Оценка значимых параметров выбора медицинского учреждения для потребителя медицинских услуг в Российской и зарубежной практике /

А.Б.Цветкова, Р.Х.Юнисов – Текст: электронный // Международная торговля и торговая политика. – 2018. – №3 (15). – С.126-144. (дата обращения: 16.03.2025)

6. Хадарцев А. Ч., Буклова С. О., Базоева Д. Э., Хадарцев А. Ч. Совершенствование коммуникативных навыков в виртуальной медицинской среде, способы развития цифровизации в медицине. // Journal of Monetary Economics and Management. - 2024.- № 5.- С.104-111

Сведения об авторе

Голосова Ольга Евгеньевна, аспирант профиля «Организационные изменения и организационное развитие» направления «Менеджмент», Московский финансово-промышленный университет «Синергия», г.Москва, Россия

Information about the authors

Golosova Olga Evgenievna, graduate student of the Department of Organisational change and organisational development, Moscow Financial and Industrial University, Moscow, Russia