

W podmiotach leczniczych, podobnie jak w innych jednostkach, czy instytucjach można wyróżnić szereg systemów zarządzania. W dalszej części artykułu zostały po krótko przedstawione podstawowe z nich.

System kontroli jakości – określa standardy dla tworzonych produktów oraz świadczonych usług, jak również działania kontrolne i procedury. System kontroli jakości obejmować może działania w każdym obszarze podmiotu leczniczego – tak procedury oceny pracowników, jak i oceny realizacji projektów.

System kontroli kosztów – wspomaga panowanie nad kosztami, by były one nie większe niż założone w budżecie. Elementem systemu jest przyporządkowanie kosztów do poszczególnych działów, procedur oraz oczekiwań i potrzeb pacjentów. Dzięki wprowadzeniu systemu możliwe jest szybkie zidentyfikowanie miejsca „wycieku” finansowego, przez co zwiększa się bezpieczeństwo podmiotu leczniczego.

System monitorowania rynku i zadowolenia pacjentów – bada aktualny poziom oraz zmiany w zakresie wizerunku podmiotu leczniczego, zadowolenia pacjentów, pojawiających się szans (np. nowych technologii) oraz działań konkurencji. Operuje kwestionariuszami, wykorzystuje dane statystyczne, obserwacje bezpośrednie osób zajmujących się promocją i badania marketingowe, dokonując na ich podstawie syntezy i formułując wnioski dla podmiotu leczniczego.

System motywacyjny – obejmuje wszelkie działania zwiększające motywację pracowników. Zawiera różne elementy takie jak wynagrodzenie, formy rozwojowe, awanse czy oceny. Poprawia atmosferę w podmiocie leczniczym, oraz zwiększa efektywność działania całego systemu.

System obiegu informacji – definiuje jak i do kogo ma trafiać informacja w podmiocie leczniczym, zwiększa efektywność komunikacji, porządkuje sposoby udostępniania oraz archiwizowania informacji. System ten wyraźnie zmniejsza ilość konfliktów i nieporozumień oraz oszczędza czas wydatkowany na poszukiwanie i przesyłanie informacji.

System obsługi pacjenta – określa zasady realizacji procedur medycznych, obejmuje zespół działań składających się na budowanie relacji z pacjentami oraz zadbanie o ich długofalową satysfakcję. System polepsza wizerunek wśród pacjentów i przyczynia się do wzrostu ilości i jakości usług medycznych w dłuższym horyzoncie.

System ocen pracowniczych – daje zarządzającym i pracownikom informacje zwrotną na temat jakości i efektywności ich pracy. Wymaga właściwego dobrania kryteriów oceny oraz przygotowania oceniających. Dobrze realizowany, oczyszcza atmosferę w podmiocie leczniczym. Jego elementami mogą być: arkusze ocen, rozmowa oceniająca, samoocena, ocena grupowa, arkusze wyników, testy lub centra oceny (Assessment Center).

System planowania – składają się na niego wytyczne dotyczące tworzenia planów, harmonogram planowania, rodzaje planów obecne w firmie, a także wskazanie osób za nie odpowiedzialnych. Dzięki temu proces planowania w firmie staje się bardziej uporządkowany, pracownicy mają swój udział w tworzeniu planu, a także poprawia się zrozumienie wzajemne i motywacja pracowników.

System rozwoju kompetencji – obejmuje bazę danych kompetencji pracowników oraz stanowisk, planowanie uzupełniania/rozwój kompetencji przez poszczególne osoby/zespoły, analizę potrzeb szkoleniowych i coachingowych, narzędzia rozwoju kompetencji oraz sposoby sprawdzania i

kwalifikowania poszczególnych osób do określonych działań. System ten wspomaga i umożliwia precyzyjne przyporządkowanie pracowników do zadań / zespołów zadaniowych według ich kompetencji, a także przyczynia się do większej efektywności pracy, motywacji i zadowolenia pracowników.

System szkoleń – porządkujący działania związane z badaniem potrzeb szkoleniowych, zarządzaniem trenerami, projektowaniem szkoleń, prowadzeniem oraz ewaluacją szkolenia. System ten ściśle wiąże szkolenia z działalnością podmiotu leczniczego, dzięki czemu wpływają one na efektywność całej organizacji.

System wynagrodzeń – wyznacza jasne i precyzyjne kryteria obliczania wynagrodzeń, dzięki czemu daje poczucie bezpieczeństwa zarówno firmie, jak i pracownikowi. Obejmuje wycenę lub stworzenie hierarchii stanowisk, taryfikator i widełki płac, pod-system premiowy i ewentualnie prowizyjny. Określa zasady przyznawania podwyżek oraz rozwiązań płacowych w sytuacjach kryzysowych. Dobrze wprowadzony zwiększa zaufanie wśród pracowników.

*Źródło: materiał powstał w ramach projektu "Innowacyjna i sprawna administracja" współfinansowanego ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, a realizowanego przez Związek Powiatów Polskich; autor: Janusz Atłachowicz*