

ФОРМУВАННЯ ПАЦІЄНТ-ОРІЄНТАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

НТУ «Дніпровська політехніка»

Коваленко Тетяна В'ячеславівна

Науковий керівник: к.держ.упр., доц. Сергієнко Елла Олексіївна

Найвпливовішим і найдорожчим брендом у сфері медичних послуг є клініка Мейо, хоча й майже не використовує рекламу для просування своїх послуг.

Клініка Мейо була заснована в 1864 році в місті Рочестер, штат Мінесота. Зараз представництва клініки є в Аризоні та Каліфорнії, комплекс клінік Мейо є найбільшим медичним центром у світі. Цей комплекс складається з двох великих клінік, в яких щорічно обслуговується більше 350 000 пацієнтів стаціонарно і більш ніж півтора мільйона – амбулаторно на найвищому міжнародному рівні. Там працюють близько 4500 лікарів та науковців, та понад 58 тисяч адміністративних працівників і підтримки. Активи клініки оцінюються в 16 мільярдів доларів США.

В уставі клініки зазначено, що це «організація трьох щитів» (ці три щити зображені на логотипі медичного закладу):

- перший щит (центральний) – обслуговування пацієнтів,
- другий – медичні дослідження,
- третій – медична освіта.

Таку концепцію визначили сини лікаря Уільяма Мейо Уільям та Чарльз. Вони також розробили структуру управління та модель клінічного лікування. На базі клініки брати створили медичний освітній центр, навчальні та наукові програми якого стали вагомим доповненням до основної діяльності.

З самого початку своєї практики брати Мейо вели детальні медичні записи обстежень та лікування пацієнтів. Записи велись вручну в спеціальних реєстраційних книгах. Вони лягли в основу багатьох наукових статей, опублікованих лікарями Мейо. Збільшення кількості пацієнтів виявило недоліки такої системи ведення медичних записів – інформація повторних візитів пацієнта записувалась на полях, що було незручно для відстеження хронології. Коли кілька лікарів вели одного пацієнта, записи створювалися в різних книгах, що унеможлиблювало отримання цілісної історії хвороби пацієнта і лікарям доводилось приймати рішення про лікування, не маючи доступу до всієї інформації про пацієнта.

В 1907 році була введена єдина інтегрована система реєстрації пацієнтів, за якою вся наявна інформація про пацієнта ставала доступною лікарю: всі записи організовувалися за пацієнтом, а не за лікарем. Реєстраційні книги були замінені на індивідуальні картки, де фіксувалась вся інформація. Ця система і досі використовується в клініці, але вже в електронному вигляді – електронні медичні записи.

Сьогодні в роботі клініки застосовуються сучасні бізнес інструменти, однак фундамент із цінностей, філософських принципів, моделей управління,

закладений братами Мейо, залишається незмінним і відіграє важливу роль в менеджменті організації.

Керівництво клініки визначило 6 основних умов, які необхідні для успіху медичного закладу, цих умов і досі дотримуються в клініці Мейо:

- безперервне прагнення до ідеальної якості послуг та дотримання некомерційних принципів;
- постійне щире бажання допомогти кожному пацієнту;
- постійна зацікавленість в професійному розвитку кожного працівника;
- прагнення змінюватися у відповідь на зміни потреб суспільства;
- постійне прагнення досягати найвищих результатів, що б ти не робив;
- абсолютна чесність у всіх вчинках.

За даними опитування, проведеного серед пацієнтів фірмою Social Research, клініка Мейо має імідж «медичної Мекки»: на думку пацієнтів, саме в цій клініці «ставлять правильні діагнози і приймають безпомилкові рішення», «саме сюди варто звертатися, якщо ви серйозно хворі», «це верховний суд медичних рішень».

Експерти говорять, що секрет успіху клініки Мейо криється в правильно обраній з самого початку моделі організації бізнесу. У клініці використовується тільки найсучасніше високотехнологічне діагностичне і лікувальне медичне обладнання. До кожного пацієнта застосовується персоніфікований підхід.

Корпоративна культура клініки Мейо базується на кількох основних принципах. Перший з них – «Потреби пацієнтів понад усе».

Цей принцип пронизує усю діяльність клініки, ним керуються в роботі з пацієнтами, при прийомі людей на роботу. Для працівників Мейо це принцип життя і роботи. Ці слова ніде не написані на видному місці, однак всі відвідувачі клініки розуміють, що тут їх потреби понад усе, з вчинків персоналу.

Принцип «Потреби пацієнта понад усе» пронизує всі навчальні програми для персоналу. Новачки чують про нього в перші 5 хвилин свого перебування в клініці, бо саме з нього починається перше ознайомче заняття. На цьому ж принципі заснований документ «Модель надання медичної допомоги в клініці Мейо», який видається усім працівникам закладу. Ключові положення цього документу включають медичну допомогу пацієнтам та робочу атмосферу в клініці:

Положення медичної допомоги:

- скоординована робота команди спеціалістів;
- ретельне комплексне обстеження пацієнтів, надання їм можливості про себе детально розповісти;
- оперативна оцінка результатів обстеження та призначення лікування;
- лікар несе особисту відповідальність за лікування пацієнта;
- довірливі відносини з пацієнтом і висока якість послуг;
- повага до пацієнта, його сім'ї.

За результатами опитування 36 тисяч пацієнтів, оперативність у постановці діагнозу та призначенні лікування дуже корелює із загальною задоволеністю пацієнтів, так само як і відносини з лікарем та результати лікування.

Використані посилання

1. Клініка Мейо. – Режим доступу: <https://euromd.com.ua/klinika-mejo/>
2. Офіційний веб-сайт компанії Mayo [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mayoclinic.org>.
3. Як працюють найкращі клініки світу: клініка Мейо та Клівлендська клініка. – Режим доступу: <https://suprun.doctor/transformacziya/yak-praczuuyut-najkrashhi-kliniki-svitu-klinika-mejo-ta-klivlendska-klinika.html?=&page573>.