

# COLABORAREA SOCIOLOGICĂ ÎN CADRUL MANAGEMENTULUI ASISTENȚEI MEDICALE

Artiom JUCOV, dr. șt.med., conf.univ.

USMF "Nicolae Testemițanu"

**Rezumat.** Managementul este o știință și arta de a conduce; modul în care cineva alege să o angajeze, genereze sau să acționeze este relevant în contextul unui anumit sau diferit tip de situație. Colaborare există în cadrul relațiilor care sunt prezente în întregul sistem de asistență medicală. Încurajarea colaborării sociologice promovează o integrare continuă a ideilor și a interdependenței între multiple părți interesate din întreg serviciul medical și societate.

**Abstract.** Management is a science and the art of driving; how someone chooses to engage, generate or act is relevant in the context of a particular or different type of situation. Collaboration exists within the relationships that are present throughout the healthcare system. Encouraging sociological collaboration promotes a continuous integration of ideas and interdependence between multiple stakeholders throughout the medical service and society.

**Scopul acestei lucrări** a fost de a oferi o imagine de ansamblu și de analiză a colaborării sociologice și tacticilor de management comun a asistenței medicale cu serviciile publice.

Prezentarea generală include o identificare a diferențelor și aplică conceptele la practicile colaborării sociologice. Analiza are loc sub forma unei discuții școlare legate de aplicarea pragmatică și de incluziunea strategiilor de colaborare în cadrul asistenței medicale. Colaborarea este un mediu de lucru sinergic în care mai multe părți trebuie să lucreze împreună pentru îmbunătățirea practicilor și proceselor de gestionare a sănătății.

În această lucrare, are loc o discuție științifică privind colaborarea sociologică în cadrul asistenței medicale. Discuția nu are loc doar din poziția superioară de supraveghere managerială sau simpla supraveghere a angajaților în cursul normal al zilei, ci de la abordare conceptuală în contextul dezvoltării unei colaborări sociologice.

Un mediu operațional și în evoluție a sănătății are nevoie de lideri care pot crea direcție, să câștige angajamentul de la adepții și părțile interesate cheie, și să influențeze angajații pentru a le îndeplini sarcinile legate de realizarea viitoarei viziuni strategice. Unele din acești factori de conducere par să lipsească din mai multe tipuri de organizațiile multidisciplinare (spitale) și nu se limitează doar la asistența medicală primară sau la colaborarea ce apare dintre societate și subdomeniu său medical.

Colaborarea sociologică poate fi tratată ca un element între relații. Un mediu colaborativ sociologic promovează o integrare permanentă a ideilor și a interdependenței în rândul mai multor factori interesați.

Strategiile de comunicare și management colaborativ sociologic implică o abordare fără precedent, un ciclu continuu de informare care circulă liber printre membrii unei echipe și instituția medicală, în cadrul diferitor ramuri a unui sistem.

Datorită barierelor inter-organizaționale, inter-sistemice și silozelor intra-organizaționale intra-sistemice, fiecare lider care deține un set de resurse - controlul acestor

resurse este cheia succesul perceptibil. Cu acest tip de mentalitate, colaborarea sociologică este practic imposibilă; cu toate acestea, dacă este angajată în mod eficient, poate fi o cheie a succesului în cadrul asistenței medicale oferite populației.

Schimbarea în sistemul medical se face în baza pe asistenței medicale și cu schimbarea vine nevoia de a reevalua ocazional stilurile și procesele de management. Un domeniu de schimbare ar putea implica managementul sociologic ce vizualizează capitalul uman și gestionează talentul în cadrul serviciului medical.

Parte din problema provine din abordările tradiționale de gestionare a asistenței medicale și schimbarea nu este ușor de acceptată printre existentele practici, procese sau practicieni. Determinarea celor mai bune și abordarea schimbării este o dilema continuă și în curs de desfășurare care în curând nu va dispărea.

Din păcate asistența medicală au fost de un deceniu în spatele altor industrii și sectoare în dezvoltarea și înțelegerea serviciilor eficiente și ideologiilor de sprijin. Instituțiile medicale ar trebui să îmbrățișeze dinamica unei lumi în continuă schimbare și să rămână flexibilă și adaptarea la schimbare printr-o revizuire constantă a proceselor sociologice și a proceselor de dezvoltării organizațională și a educației medicale continue. Înțelegerea—oferă o fereastră de oportunitate care examinează evenimentele prin alte lentile într-un context social structurat și mai larg.

Rămânând conștienți de modul în care fiecare dintre factori socio-economici interacționează poate fi problematică în cadrul asistenței medicale expuse permanent crizelor potențiale.

Pentru a încuraja interdependențele colaborative socio-economice, organizaționale liderii medicali trebuie să aibă grijă de preocupările, aptitudinile, aptitudinile, și mediul în care lucrează. Conștientizarea pune mai mult accent pe astfel de concepte ca reziliență socială și ajută liderii de echipă medicali să accentueze situația și importanța rețelelor sociale, reciprocității și credințelor interpersonale. Reziliența creează un mediu mai sinergic printr-o lume complexă a operațiunilor, proceselor și procedurilor de ocrotire a sănătății.

Pentru mulți oameni, termenii de management și conducere sunt la fel; ambele sunt atât de interconectate încât diferențele nu sunt dizolvabile. Potrivit multor autori, cu toate acestea, cei doi termini sunt concepte unice și sunt critice pentru organizatorii de asistență medicali și lideri de echipă ca orice altă instituție multidisciplinară. Liderii trebuie să înțeleagă diferența pentru încorporarea efectivă acestora.

Managementul este despre cum, în timp ce conducerea definește ce și de ce se realizează o sarcină. Managementul subliniază sistemele, controalele, procedurile și politicile utilizate într-un proces (Manion, 2005).

Managementul în cadrul unei organizații tinde să se concentreze puternic pe status quo; conducerea evoluează cu schimbare și îmbrățișează gândirea inovatoare și crearea continuă a unor noi procese pentru viitorul unei organizații (Manion, 2005).

Asistența medicală este o rețea complexă de comunicații și relații și, la fel ca și alte industrii, are o natură idiosincronică a designului organizațional (Litch, 2007). Acest lucru este semnificativ, în conformitate cu Herzlinger (citată de Kovner și Neuhauser, 2004; Porter și Teisberg, 2006), pentru că SUA își cheltuiește mai mult PIB privind dezvoltarea și furnizarea asistenței medicale decât orice altă națiune din istorie; cetățenilor li se face mai puțină grijă fiecare dolar irosit.

Este puțin știut despre relația dintre colaborare sociologică, inițiativele de comunicare și impactul asupra performanței serviciilor de sănătate (Agan, 2005); cu toate acestea, o transpunere spre procesele de colaborare în Asistența medicală devine din ce în ce mai răspândită (Hofstetter, 2006; Potocan, 2009; Stadtler, 2009). Agan a descris patru capacități a unui manager ce ar trebui să posede:

- (a) selectarea partenerului,
- (b) colaborarea,
- (c) lecțiile învățate și
- (d) cunoștințele și abilitățile angajaților.

Potrivit lui Agan, știm că colaborarea oferă o semnificativă capacitate operațională legată direct de integrarea părților pozitive interesate.

Leadershipul a fost definit cel mai frecvent, în termeni care reflectă un anumit grad de intangibilitate și există în relațiile și percepția factorii interesați individuali.

Managementul sănătății este aplicabil dintr-o perspectivă a sistemelor cu aspect multilateral componente care lucrează pentru a sprijini obiectivele viitoare de reducere a sarcinii de boală și îmbunătățirea sănătății și funcționării rezidenților în comunități.

Tehnicile de management colaborativ sociologic implică o activitate sinergică în care mai multe părți lucrează împreună la îmbunătățirea practicilor și proceselor de gestionare a asistenței medicale (VanVactor, 2010).

Colaborarea sociologică poate fi un catalizator pentru realizarea unor schimbări eficiente. Colaborarea sociologică permite o întărire a rețelelor sociale (relații interpersonale), facilitarea unui mediu de încredere și acordarea accesului la diverse seturi de competențe care pot ajuta la cultivarea strategiilor creative de rezolvare a problemelor (Uzi și Dunlap, 2005).

După cum indică Kouzes și Posner (2007), atunci când liderul creează un climat de încredere, climatul înlătură controlul, iar angajații au libertatea de a inova și de a contribui la scopul și scopurile generale ale organizației. Liderii care încurajează încrederea în subordonații lor implică procese comune de luare a deciziilor, permit satisfacție personală și încurajează niveluri înalte de satisfacție personală, printr-un angajament total față de excelență într-un loc de muncă bine făcut.

Strategiile de comunicare în colaborare sociologică promovează o înțelegere a culturilor separate, a integrării și a interdependențelor prin împărtășirea viziunii comune, a valorilor și a scopurilor de afaceri. O relație de colaborare sociologică servește ca mijloc de

creare a unei mai bune cunoștințe de afaceri în rândul mai multor părți interesate în întreaga organizație și poate ajuta la eliminarea silozelor organizaționale tradiționale și a barierelor interdepartamentale.

Deși identificarea problemelor de gestionare și a preocupărilor este rareori dificilă, strategiile de comunicare utilizate în întreaga gestionare a unei organizații de îngrijire a sănătății pot avea un efect pozitiv sau negativ asupra relațiilor interdependente interdepartamentale.

Colaborarea sociologică în cadrul organizațiilor de îngrijire a sănătății devine o provocare atunci când părțile interesate din cadrul unei organizații de sănătate (interne) pot lua numeroase identități - rareori este doar pacientul, furnizor sau angajat în cadrul unui departament. Colaborarea sociologică este o abilitate care permite echipelor și altor alianțe să funcționeze mai eficient.

Gestionarea cunoștințelor sociologice în cadrul silozelor organizaționale ale unei firme este un aspect important al managementului îngrijirii medicale care tinde să fie trecut cu vederea. Sistemele și procesele de ocrotire a sănătății reprezintă un mediu complex și adaptabil care utilizează parametrii de leadership definiți care nu pot fi cheia succesului în cadrul echipelor multidisciplinare și multivariate, în care conducerea provine din mai multe unghiuri, poziții, roluri și responsabilități.

## **Concluzii**

Colaborarea sociologică a asistenței medicale implică un mediu de lucru sinergic în care mai multe părți lucrează împreună pentru îmbunătățirea practicilor și proceselor eficiente.

Colaborarea sociologică promovează o înțelegere a culturilor separate, a integrării și a interdependențelor prin împărtășirea viziunii comune, a valorilor și a scopurilor pentru satisfacerea nevoilor pacientului

Colaborarea sociologică are loc atunci când mai multe persoane lucrează împreună pentru un beneficiu reciproc și dezvoltă o formă de simbioză organizațională în cadrul oricăror relații de afaceri și interorganizare.

## **Bibliografie**

1. Adams A.J., Gupta M., Raho L. Perceptions of management philosophies. În: J Qual Participation, 2007. 30:34–40 (Summer: 2).
2. Anderson D.J., Moran J.W., Brightman B.K., Scheur B.S. Transforming health care: action strategies for health care leaders. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc., 1998.
3. Barrett M. Understanding the meaning of collaboration in the supply chain. Supply Chain Manage 2004. nr. 9(1), p. 30–42.
4. Blanchard D. Supply chain management best practices. In: Hoboken N.J. John Wiley & Sons Inc., 2007.

5. Burns L.R. The business of healthcare innovation. New York: Cambridge University Press; 2005.
6. Cigolini R., Cozzi M., Perona M. A new framework for supply chain management: conceptual model and empirical test. In: *Int J Oper Prod Manage* 2004. nr. 24(1/2), p. 7-41.
7. Cohn K.H. Better communication for better care: mastering physician–administrator collaboration. Chicago: Health Administration Press, 2005.
8. Cohn K.H. Collaborate for success! Breakthrough strategies for engaging physicians, nurses, and hospital executives. Chicago: Health Administration Press, 2007.
9. Embertson M.K. The importance of middle managers in health care organizations. In: *J Healthc Manage*, 2006. nr. 51(4), 223–32 Jul/Aug.
10. Hamilton Jr.L, The relationship between perceived leadership styles of principals and teacher satisfaction (Doctoral dissertation, University of Phoenix, 2007).
11. Longest B.B., Rakich J.S., Darr K. Managing health services organizations and systems. 4<sup>th</sup> Ed. Baltimore: Health Professions Press, 2000.
12. Manion J. From management to leadership: practical strategies for healthcare leaders. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
13. Porter M.E., Teisberg E.O. Redefining health care: creating value-based competition on results. Boston: Harvard Business School Press, 2006.
14. Schneller E.S., Smeltzer L.R. Strategic management of the healthcare supply chain. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc., 2006.
15. Stadtler H. A framework for collaborative planning and state-of-the-art. In: *OR Spectr* 2009. nr. 31(1):5-30 January.
16. Sytch M., Gulati R. Creating value together. In: *MIT Sloan Manage Rev* 2008. nr. 50(1):12–3 Fall.
17. VanVactor J.D. Collaborative communications: a case study within the U.S. Army medical logistics community. Saarbrucken, GE: VDM Publishers, 2010.
18. Weick K.E., Sutcliffe K.M. Mindfulness and the quality of organizational attention. *Organ Sci* 2006. nr. 17(4):514–26 July/August.