

### Литература

1. Гайсина Л.М., Социальные технологии как инструмент преобразования системы управления персоналом // Власть. 2015. № 4. С. 155–160.
2. Гайсина Л.М., Белоножко М.Л. Социально-ориентированное управление на предприятиях нефтегазового комплекса в условиях трансформации: синергетический подход. Уфа: Изд-во «Нефтегазовое дело», 2021. 346 с.
3. Нуриджанов А.Э. Классификация социальных технологий в управлении // Сб. матер. XIV междунар. науч.-практич. конф. «Современные научные исследования: методология, теория, практика». Санкт-Петербург, 2017. С. 103–112.
4. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/>
5. Gaisina L.M., Dorozhkin Yu.N., Yakupova G.A., Gainanova A. G., Gainanova E.I., Averkina E.V. The Impact of the social demographic Characteristics of the rural young Family on the territories' development. A study case-the Republic of Bashkortostan // Scientific Papers. Series: Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development. 2018. Vol. 18. № 3. Pp. 139–149.
6. Gaisina L.M., Mikhailovskaya I.M., Khairullina N.G., Pilipenko L.M., Shakirova E.V. Features of the Formation of the Corporate Identity of the Staff // Biosciences Biotechnology Research Asia. 2015. Vol. 12. № 3. Pp. 2543–2555.
7. Litvinenko I., Gaisina L., Semenova L., Averkina E., Gabdrakhmanov E. Transformation of Institutions of socio-economic Development in the Conditions of a long-term Viral Pandemic // AD ALTA (Journal of Interdisciplinary Research). 2021. Vol. 11. № 2 S21. Pp. 220–224.
8. Litvinenko I., Gaisina L., Shakirova E., Yaminova S., Medvedeva A. An Innovative Component of Widespread Digitalization: Scopes and Perspectives // AD ALTA. 2021. Vol. 11. № 2 S21. Pp. 225–230.

DOI: [10.34773/EU.2023.4.20](https://doi.org/10.34773/EU.2023.4.20)

## Эффективная система управления клиникой\*

### Effective Clinic Management System

---

**Е. ВОЛКОВА**

---

**Волкова Елена Александровна**, аспирант кафедры менеджмента и государственного управления Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. E-mail: [e-volkova444@bk.ru](mailto:e-volkova444@bk.ru)

*Целью данного исследования является анализ и определение основных принципов и компонентов эффективного управления клиникой. В работе рассматриваются такие аспекты, как оптимизация рабочих процессов, эффективное использование ресурсов, управление персоналом и обеспечение безопасности пациентов. Обсуждаются такие методы и инструменты, которые помогают улучшить эффективность работы клиники, как электронные медицинские записи и автоматизированная система управления информацией. Основные результаты исследования показывают, что эффективная система управления клиникой способствует повышению качества медицинской помощи, сокращению времени ожидания пациентов и снижению издержек на процессы управления. Исследование имеет практическую значимость для медицинских менеджеров и руководителей клиник, поскольку позволяет им разработать и внедрить эффективные стратегии управления, которые помогут достичь высоких результатов при оказании медицинских услуг.*

**Ключевые слова:** управление коммерческими медицинскими организациями, медицинский менеджмент, финансы, маркетинг, автоматизация.

---

\* Ссылка на статью: Волкова Е.А. Эффективная система управления клиникой // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 4. С. 106–109.

*The purpose of this study is to analyze and determine the basic principles and components of effective clinic management. The paper considers such aspects as optimization of work processes, efficient use of resources, personnel management and ensuring patient safety. Methods and tools that help improve the efficiency of the clinic, such as electronic medical records and an automated information management system, are discussed. The main results of the study show that an effective clinic management system contributes to improving the quality of medical care, reducing patient waiting times and reducing the costs of management processes. The study has practical significance for medical managers and clinic managers, as it allows them to develop and implement effective management strategies that will help achieve high results in the provision of medical services.*

**Key words:** *management of commercial medical organizations, medical management, finance, marketing, automation.*

### Введение

Сегодня крайне важно правильно организовать управление медицинской компанией, привлечь прибыль и максимально сократить расходы. Для коммерческой медицинской корпорации прибыльность является основополагающим элементом всей деятельности компании.

Эффективность управления – это оценка того, в какой степени трудовые процессы менеджеров и руководителей способствуют результативности организации. В данном случае эффективность должна включать не только полученные экономические выгоды, но и социальные результаты трудовых процессов организации. В этой сфере деятельности организации анализируется не только полученная прибыль, но и степень достижения целей и задач компании в рамках ее деятельности на рынке.

### Обсуждение

Существует несколько ключевых областей управления клиникой, включая работу с персоналом (управление нагрузкой), контроль над финансами и маркетинг.

Исследователи разделяют общее мнение о том, что управление организациями здравоохранения требует особого подхода в силу специфики рыночного товара медицинских услуг. Социальная значимость бизнеса в сфере здравоохранения обуславливает необходимость использования специальных методов управления и маркетинга.

В коммерческих медицинских организациях роль главного врача меняется на роль менеджера, что заставляет их стремиться к повышению своего управленческого потенциала, чтобы соответствовать требованиям расширяющегося рынка медицинских услуг. Управление коммерческими медицинскими организациями более гибкое, чем управление государственными организациями, поскольку они не подотчетны финансирующим органам.

Управление медицинской организацией – это применение набора определенных принципов, подходов, методов и инструментов для управления клиникой с различными формами собственности с целью достижения следующих целей:

- 1) максимизация прибыли от коммерческой медицинской деятельности;
- 2) достижение социальной гармонии в отношении реализации права населения на качественное здравоохранение;
- 3) повышение качества жизни населения.

Методы и инструменты, помогающие медицинскому менеджеру коммерческой клиники создавать эффективные системы управления:

- Работа с персоналом;
- Финансы клиники;
- Маркетинг медицинских услуг;
- Автоматизация систем управления;
- Работа с персоналом.

График работы клиники должен быть хорошо спланирован. Коммерческие медицинские учреждения работают таким образом, что большинству специалистов не нужно постоянно

находиться в помещении клиники, даже если нет обращений клиентов. Вместо этого гораздо эффективнее составить график их работы в пиковые рабочие периоды. Однако врачи с более широкой сферой деятельности (например, врачи общей практики) также должны быть эффективными и результативными в своей рабочей нагрузке. Встречи с персоналом (теперь также доступны в режиме онлайн) для обсуждения потребностей пациентов и совместной разработки планов управления временем и ресурсами. Расписание должно устраивать всех – клиентов, руководство клиники и персонал. Внедрение онлайн-записи на прием к врачу дает немедленную выгоду в виде снижения количества прогулов (что напрямую связано с прибылью) и высвобождения рабочего времени персонала. Специалисты начинают ценить удобство онлайн-встреч, даже понимать удобства онлайн-записи на прием и онлайн-консультаций, персонал осознает, что все административные задачи решаются быстрее и с меньшей вероятностью ошибки. Этого можно достичь с помощью специальных программных продуктов, которые автоматизируют рутинные задачи.

### **Финансы клиники**

Не менее важными являются финансы коммерческой клиники. Медицинские менеджеры обязаны вести бухгалтерию и своевременно предоставлять отчеты в соответствующие органы. Также к важным финансовым задачам относятся:

- управление движением средств;
- соответствующее распределение ресурсов организации;
- начисление заработной платы сотрудникам;

И эти задачи следует возложить на отдельных специалистов, и важно обеспечить их необходимым программным обеспечением. Постоянно контролировать их своевременное выполнение.

### **Маркетинг медицинских услуг**

Как и любой другой сектор бизнеса, частные клиники нуждаются в рекламе. Маркетингом клиники никогда не следует пренебрегать, поскольку конкуренты могут легко переманить пациентов.

Существует несколько важных советов по маркетингу в коммерческой медицинской организации.

Поиск клиники должен быть максимально удобным и простым. Большинство клиентов предпочитают искать информацию о клинике в Интернете. Многостраничный веб-сайт, сайты партнеров и присутствие в социальных сетях помогут расширить клиентскую базу.

Яркая вывеска может привлечь внимание, а перед входом можно поставить мобильную стойку. Эти, казалось бы, простые приемы могут помочь в продвижении ваших услуг. Даже если услугами не пользуются новые клиенты, жители близлежащих районов будут знать, что в их районе работает медицинская клиника.

Обязательно ориентироваться на определенную категорию клиентов, желательно обращаться к ним, используя различные каналы. Для старших возрастных групп эффективна реклама на радио и телевидении. Более молодые возрастные группы лучше привлекать через социальные сети. Информация о клинике должна быть размещена на всех доступных ресурсах и платформах.

Сотрудники должны быть вовлечены в продвижение бизнеса, а для работников должны быть составлены списки задач. Врачи могут продемонстрировать свой профессионализм и помочь своим клиентам сделать выбор, регулярно размещая экспертные обзоры и статьи.

### **Автоматизация систем управления**

Все вышеперечисленные задачи трудновыполнимы. Это особенно актуально, если в медицинском центре используется устаревшее оборудование. Одним из ключевых факторов успеха на современном рынке является скорость. Современные потребители ориентированы на детали. Даже самые маленькие частные клиники не хотят вести базы данных пациентов и другую

бумажную работу вручную. Большие бухгалтерские книги, электронные таблицы Excel и другие устаревшие методы учета должны быть заменены эффективным программным обеспечением для управления.

Идеальное программное обеспечение должно отвечать следующим требованиям:

1. Ведение базы данных клиентов особенно важно для частных медицинских компаний. Информация о пациентах, их потребностях, заболеваниях и истории посещений помогает определить направление и облегчить сотрудничество. Качественное обслуживание обеспечивает высокий рейтинг и рекомендации друзьям/родственникам;

2. Начало работы с клиентами должно быть максимально простым. Рекомендуется разместить на своем сайте или в группах социальных сетей специальный виджет для записи на прием. Таким образом, все возникающие запросы автоматически попадают в систему и могут быть обработаны в кратчайшие сроки;

3. Для ведения финансового и бухгалтерского учета нет необходимости покупать дорогое программное обеспечение. Доступные и простые в использовании облачные решения позволяют вам хранить, анализировать и составлять отчеты;

4. Внедрение БИТ.Финанс создает благоприятные условия для дальнейшей интеграции и развития. Работа регистратуры будет успешно автоматизирована. Система ведет единый учет всех пациентов медицинского центра, включая истории болезни, результаты консультаций и анализов. Происходит интеграция 1С с программой «Бухгалтерия», и теперь информация автоматически отправляется в фискальные органы.

### Заключение

Россия постепенно теряет существующую систему управления здравоохранением, которую необходимо заменить новой, передовой и гибкой системой управления здравоохранением.

Возможно частичное применение западных моделей управления коммерческими медицинскими компаниями в российском контексте, способствующее большей гибкости в реагировании на динамику внешней среды. Вместо того, чтобы дословно копировать западные методики, их следует внедрять с учетом исторических отраслевых особенностей здравоохранения и дополнять эффективными подходами, которые были успешно реализованы в российской практике.

Эффективная система управления медицинскими компаниями, основанная на разделении полномочий между лечащим врачом и директором, бухгалтером и финансистом, позволит повысить эффективность и качество медицинской помощи. Внедрение бизнес-тренингов для руководящего медицинского персонала способствует развитию управленческих навыков и выводу управления клиникой на качественно новый уровень.

### Литература

1. Голубева М.Л. Медицинский менеджмент: специфика и подходы // Российское предпринимательство. 2011. № 4-2. С. 126–129.

2. Донин В.М., Маркова О.П. Конкуренция в здравоохранении: платная и бесплатная медицина // Менеджер здравоохранения. 2005. № 7. С. 4–12.

3. Киосак Я.В. Социально-экономическая безопасность региональных систем здравоохранения: роль цифровизации // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 1. С. 103–108.

4. Малахова Н.Г. Маркетинг в здравоохранении учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2010. 222 с.

5. Миронкина М.А. Этапы стратегического планирования услуг медицинского учреждения // Диалоги о науке. 2009. № 2. С. 97–99.

6. Щепин О.П., Габуева Л.А. Организация и экономика предпринимательской деятельности в здравоохранении / под общ. ред. В.И. Стародубова. М.: МЦФЭР, 2006. 425 с.