

## Ошибки управления коммерческой медицинской организацией (КМО)\*

### Management Errors of a Commercial Medical Organization (CMO)

Е. ВОЛКОВА

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

*Целью данной работы является выявление и анализ ошибок в управлении коммерческой медицинской организацией (КМО) и их влияния на работу последней. В работе использовались методы анализа и синтеза, сравнения и обобщения, экономического моделирования. Результаты исследования подтверждают, что ошибки в управлении КМО серьезно влияют на ее эффективность и финансовое состояние. Были предложены рекомендации для медицинских менеджеров по управлению КМО. Эти меры помогут улучшить финансовое состояние и общую эффективность работы КМО. Данный исследовательский проект направлен на выявление основных ошибок и разработку рекомендаций по их предотвращению.*

**Ключевые слова:** ошибки управления коммерческими медицинскими организациями, медицинский менеджмент, маркетинг, финансы.

*The purpose of this work is to identify and analyze errors in the management of a commercial medical organization (CMO) and their impact on its work. Methods of analysis and synthesis, comparison and generalization, economic modeling were used in the work. Recommendations were proposed for medical managers on the management of CMOS. The results of the study confirm that mistakes in the management of the CMOS have a serious impact on its efficiency and financial condition. These measures will help to improve the financial condition and overall efficiency of a commercial medical organization. This research project is aimed at identifying the main errors and developing recommendations for their prevention.*

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

#### Введение

В условиях современной рыночной экономики, КМО, как представитель медицинской сферы, сталкивается с рядом проблем, включая неправильное управление. Ошибки в управлении КМО могут привести к серьезным последствиям, таким как потеря клиентов, снижение доходов и ухудшение качества предоставляемых услуг.

Целью данной работы является выявление и анализ ошибок в управлении КМО и их влияния на работу последней. Для достижения этой цели были поставлены следующие задачи:

- Изучение литературы и анализ теоретической базы по управлению КМО;
- Выявление основных ошибок в управлении КМО и классификация их по типам;
- Определение влияния данных ошибок на эффективность и финансовое состояние КМО;
- Разработка рекомендаций по устранению и предотвращению ошибок в управлении КМО.

#### Обсуждение

Ошибки управления коммерческими медицинскими организациями могут быть различными.

*Недостаточное планирование бизнес-процессов.* Организации могут столкнуться с проблемами, если отсутствует ясный план в отношении стратегий развития, маркетинга, финансовых

\* Ссылка на статью: Волкова Е.А. Ошибки управления коммерческой медицинской организацией (КМО) // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 5. С. 170–174.

показателей и управления ресурсами. Недостаточное планирование может привести к нерегулярным поставкам, недостаточной работе персонала и неэффективному использованию ресурсов.

*Неправильное управление персоналом.* Ошибка при найме квалифицированного персонала может иметь серьезные последствия для организации. Несоответствие навыков и компетенций персонала может привести к плохому качеству обслуживания и недовольству клиентов. Кроме того, неправильное управление персоналом может привести к конфликтам между сотрудниками и недовольству на работе.

*Недостаточное финансовое планирование и контроль.* Отсутствие должного контроля за бюджетом и неправильный учет финансовых средств могут привести к серьезным финансовым проблемам для коммерческой медицинской организации. Недостаточное финансовое планирование может привести к нехватке фондов для покрытия расходов на устройство, расчетные платежи и оплату персонала, что может негативно сказаться на качестве медицинского обслуживания.

*Нарушение правил и законов.* Невыполнение правил, норм и требований, установленных соответствующими органами власти, может привести к негативным последствиям для организации. Нарушение законодательства в области медицины может повлечь санкции, штрафы и лишение лицензии, что может привести к закрытию организации.

*Недостаточное внимание к качеству обслуживания.* Недостаточное качество обслуживания пациентов может привести к недоверию клиентов и уходу потенциальных пациентов в конкурирующие организации. Ошибка в управлении качеством может привести к неправильной постановке диагноза, неправильному лечению и серьезным осложнениям для пациентов.

*Недостаточная коммуникация.* Недостаточная коммуникация между сотрудниками и руководством организации может привести к недоразумениям, отсутствию координации и конфликтам. Плохая коммуникация может также привести к неправильной передаче информации, ошибкам в учете и потере данных о пациентах.

В целом, ошибки управления КМО могут привести к финансовым проблемам, низкому качеству обслуживания и недовольству пациентов.

## Методы

**Метод анализа и синтеза** – это метод, используемый для изучения и разработки новых решений в различных областях. В случае анализа и синтеза функционирования и управления коммерческой клиники, принцип работы состоял в следующем:

1. Анализ существующих методов и моделей управления в научной литературе: проводилось исследование литературы, относящейся к управлению коммерческими клиниками и анализу их функционирования. Изучались примеры успешных подходов и методов, а также определялись проблемы и недостатки.

2. Синтез новых подходов и методов: на основе полученных из литературы данных производился синтез новых подходов и методов управления коммерческой клиникой. Это могло включать разработку новых стратегий и тактик управления, определение новых процессов и процедур, а также выделение ключевых показателей эффективности.

3. Реализация и анализ результатов: после того, как новые подходы и методы были разработаны, они реализовывались и применялись в практике управления коммерческой клиникой. Затем проводился анализ полученных результатов, оценка эффективности новых подходов и методов.

В целом, метод анализа и синтеза позволил исследовать существующие методы и модели управления коммерческой клиникой, а затем разработать и применить новые подходы и методы, повышающие эффективность управления и функционирования клиники.

**Метод сравнения и обобщения** включает в себя следующие шаги:

1. Сбор статистической информации. Собираем информацию о ключевых финансовых показателях, таких как выручка, расходы, прибыль, активы и долги клиник.

2. Сопоставление данных. Собранная информация о финансовых показателях каждой клиники сопоставляется друг с другом. На основе этого сравнения выявляем различия и сходства в финансовом состоянии клиник.

3. Обобщение результатов. В данном методе осуществляем анализ и объединение полученных данных. Выявляются общие тенденции, особенности и закономерности функционирования каждой клиники.

На основе проведенного сравнительного анализа и обобщения результатов делаем выводы о финансовом состоянии и эффективности работы каждой клиники. Разрабатываем рекомендации по улучшению финансовых показателей и повышению конкурентоспособности клиники.

Применение метода сравнения и обобщения позволяет получить полную и объективную картину о финансовом состоянии коммерческой клиники. Это отличный инструмент для анализа и принятия управленческих решений.

**Метод экономического моделирования** представляет собой процесс создания математической модели, которая отражает основные аспекты функционирования и взаимодействия различных факторов в клинике. Экономическое моделирование позволяет анализировать и оценивать влияние таких факторов, как стоимость медицинских услуг, объем и типы услуг, использование ресурсов, оптимизацию цен и тарифов, затраты на персонал, оборудование и материалы, а также прогнозировать их влияние на финансовое состояние и эффективность клиники. Например, посредством моделирования можно рассчитать, как изменение цен на медицинские услуги повлияет на количество пациентов и общую выручку клиники. Также можно оценить влияние роста объема услуг и использования ресурсов на затраты и прибыль клиники. Экономическое моделирование также может использоваться для прогнозирования будущих тенденций и трендов в области здравоохранения. Например, можно оценить, как изменение демографических факторов, таких как старение населения, повлияет на спрос на медицинские услуги и финансовое состояние клиники.

Моделирование позволяет проводить различные экономические расчеты, такие как оценка прибыли, рентабельности, ожидаемого спроса и прогнозирование финансовых показателей клиники на основе различных сценариев. Это позволяет управленцам клиники принимать более обоснованные и информированные решения в отношении управления клиникой, оптимизации процессов и ресурсов, разработке стратегий развития и прогнозирования возможных рисков.

Применение метода экономического моделирования в управлении коммерческой клиникой позволяет повысить эффективность и рентабельность деятельности клиники, оптимизировать использование ресурсов, улучшить качество и доступность медицинских услуг. Он также позволяет выявить потенциальные проблемы и риски, связанные с финансовым состоянием клиники, и разработать стратегии и меры по их минимизации.

В результате применения указанных методов исследования удается получить более полное представление о состоянии и факторах, влияющих на управление КМО. Это позволяет разработать рекомендации и предложения по оптимизации управления КМО и улучшению их финансового состояния.

### **Рекомендации**

При оценке ошибок управления клиникой следует учитывать следующие рекомендации:

1. Анализ процессов. Рассмотрите все процессы управления клиникой, чтобы идентифицировать возможные ошибки. Это может включать в себя оценку процессов приема пациентов, управления персоналом, финансового учета, закупок и инвентаризации, маркетинга и т. д.

2. Внимание к трендам. Анализируйте и идентифицируйте повторяющиеся ошибки или тенденции, которые могут указывать на системные проблемы. Это может включать в себя учет ошибок, жалоб пациентов, проблем с качеством медицинского обслуживания и т. д.

3. Аудит системы. Проведите аудит текущей системы управления клиникой, чтобы определить слабые места и связанные с ними ошибки. Это поможет вам лучше понять, какие изменения и улучшения необходимы для предотвращения ошибок.

4. Внедрение стандартных процедур. Внедрите стандартные процедуры и регулярно обучайте персонал и руководство их соблюдению. Это поможет уменьшить вероятность возникновения ошибок и обеспечит более эффективное управление клиникой.

5. Постоянное обучение и развитие персонала. Организуйте регулярные тренинги и обучение для персонала, чтобы повысить их навыки управления, коммуникации, ведения клиентского обслуживания и др. Это поможет снизить возможность совершения ошибок и повысить общую производительность клиники.

6. Постоянное общение и обратная связь. Обеспечьте открытую коммуникацию сотрудников и пациентов, чтобы они могли свободно высказывать свои идеи, предложения и обращаться с жалобами. Это поможет выявить и исправить возможные ошибки в управлении клиникой.

7. Регулярное измерение и мониторинг. Разработайте систему мониторинга и измерения результатов управления клиникой. Это позволит вам отслеживать и оценивать эффективность ваших действий, а также быстро обнаруживать и исправлять ошибки.

8. Внесение изменений. После оценки и анализа ошибок немедленно вносите изменения в систему управления клиникой, чтобы предотвратить повторение ситуации. Регулярно обновляйте и совершенствуйте свои процедуры, чтобы минимизировать возможность возникновения ошибок.

9. Использование консультантов. При необходимости обратитесь к опытным консультантам или экспертам в области управления здравоохранением, чтобы получить советы и рекомендации по улучшению управления клиникой.

10. Постоянное совершенствование. Управление клиникой – это постоянный процесс. Внедряйте методы и стратегии постоянного совершенствования, чтобы снизить риск ошибок и обеспечить эффективное управление клиникой в долгосрочной перспективе.

### **Результаты исследования**

Анализ показал, что основными ошибками в управлении КМО являются неправильная стратегия развития, недостаточное финансовое планирование, неэффективное использование медицинского персонала, недостаточное внимание к удовлетворенности клиентов и качеству предоставляемых услуг, несоответствие рабочих процессов стандартам.

Анализ финансового состояния КМО показал, что ошибки в управлении приводят к сокращению доходов, увеличению расходов и снижению прибыли. Ошибки также влияют на качество предоставляемых услуг, что может привести к потере клиентов.

### **Заключение**

Результаты исследования подтверждают, что ошибки в управлении КМО серьезно влияют на ее эффективность и финансовое состояние. Для улучшения ситуации необходимо разрабатывать и внедрять стратегии, направленные на предотвращение ошибок, а также улучшение качества предоставляемых услуг и удовлетворенности клиентов. Эти меры помогут улучшить финансовое состояние и общую эффективность работы КМО.

### **Литература**

1. Борисова С. Разработка модели продления жизненного цикла коммерческой медицинской организации на этапе зрелости и ее апробация // Наука Красноярья. 2018. Т. 7. № 1. С. 38–58.
2. Волкова Е.А. Эффективная система управления клиникой // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 4. С. 106–109.
3. Завражский А.В. Особенности классификации рисков медицинских организаций // Теоретическая и прикладная экономика. 2017. № 3. С. 90–105.

4. Колядо Е.В., Пелеганчук В.А. и др. Организация работы с нежелательными событиями в системе внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности с применением цифровых технологий // Acta biomedica scientifica. 2023. Т. 8. № 1. С. 218–227.

5. Лапшина А. Управление медицинской организацией: основные проблемы и решения // Кто есть кто в медицине. 2015. № 4. С. 52–53.

6. Лень Л., Никулина Т. Управление медицинским учреждением в современных условиях: проблемы и пути решения // Вестник Астраханского ГТУ. Серия: Экономика. 2016. № 2. С. 73–80.

7. Маликов Р. И., Назыров А. Д. и др. Совершенствование системы найма и адаптации персонала на предприятии // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2022. № 4. С. 37–42.

8. Типичные ошибки администраторов клиники и как их исправить [Электронный ресурс]. URL: <https://partner.napopravku.ru/blog2/tipichnye-oshibki-administratorov-kliniki-i-kak-ih-ispravit/?ysclid=llvue834od475784795>

9. Типичные ошибки в бухучете медицинских учреждений [Электронный ресурс]. URL: <https://бухгалтер.рф/press-center/stati/tipichnye-oshibki-v-bukhuchete-meditsinskikh-uchrezhdeniy/?ysclid=llyu0cfx97104641351>

10. Три главных системных ошибки при построении внутреннего контроля качества медицинской организации [Электронный ресурс]. URL: <https://slushnikova.ru/tri-glavnyh-sistemnyh-oshibki-pri-postroenii-vnutrennego-kontrolya-kachestva-med-organizatsii/?ysclid=llyu10gspz733717459>

DOI: [10.34773/EU.2023.5.32](https://doi.org/10.34773/EU.2023.5.32)

## **Инфраструктура счастливого образа жизни как фактор повышения жизнеспособности страны\***

### **The Infrastructure of a Happy Lifestyle as a Factor in Increasing the Viability of the Country**

---

**М. ГАРИФУЛЛИН**

---

**Гарифуллин Марат Вилевич**, аспирант Уфимского университета науки и технологий. E-mail: [Garifullin.mv@yandex.ru](mailto:Garifullin.mv@yandex.ru)

*В статье представлена классификация инфраструктуры счастливого образа жизни по степени рассогласования потребностей, способностей населения и законодательства страны. Показана зависимость жизнеспособности страны от создания оптимальных условий для самореализации каждого человека, благополучия каждой семьи и формирования счастливого образа жизни.*

**Ключевые слова:** Инфраструктура, стратегическая цель страны, счастливый образ жизни, счастье, инфраструктура счастливого образа жизни, жизнеспособность страны, гомеостатический диапазон, оптимум, классификация инфраструктуры счастливого образа жизни.

*The article presents a classification of the infrastructure of a happy lifestyle according to the degree of mismatch between the needs, abilities of the population and the legislation of the country. The dependence of the country's viability on the creation of optimal conditions for the self-realization of each person, the well-being of each family and a happy lifestyle is shown.*

---

\* Ссылка на статью: Гарифуллин М.В. Инфраструктура счастливого образа жизни как фактор повышения жизнеспособности страны // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 5. С. 174–177.