

Menadžment u fizioterapiji

(autorica: Vlatka Kovačić-Petar)

Kako voditi djelatnike na Odjelu fizikalne terapije i grupe fizioterapeuta (eventualno i medicinskih sestara) kako bi svoj posao čim bolje obavili? Kada znamo da je fizikalna terapija jedan od deset poslova koji će obilježiti 21. stoljeće, postaje važnije kako organizirati i voditi ljude u poslu kojim se drugi ljudi (pacijenti), uglavnom nakon operativnih zahvata, fizički (a često i psihički) rehabilitiraju da bi im tijelo povratilo ranije fizičke funkcije. Danas, ljudi su sve stariji i sve se manje kreću, pa je sve više potrebe za stručnjacima koji će stimulirati ljudsko tijelo za kretanje, **u vremenu kada ga strojevi, tehnički uređaji i druga oprema navode na neaktivnost.**

Poduzetnički duh nalazi se i u glavama fizioterapeuta, pa će sve više stručnjaka za fizikalnu terapiju otvarati privatne ordinacije za fizikalnu rehabilitaciju.

Zdravstvene ustanove, poput svih drugih organizacija, veza su između ljudi koji nude usluge (zaposleni djelatnici) i ljudi koji koriste usluge (pacijenti). Kako bi ponuda usluga bila na razini koju su korisnici spremni prihvatiti i platiti, djelatnici u zdravstvenim ustanovama moraju biti organizirani kako bi svatko pridonio ukupnom uspjehu.

Fizioterapeuti (s izuzetkom onih koji rade samostalno) organizirani su u grupu, najčešće kao dio pojedinih odjela u zdravstvenim ustanovama koje se financiraju iz državnog proračuna. Upravo stoga je i uloga menadžera u fizioterapiji u zdravstvenoj ustanovi manje opterećena nalaženjem posla na tržištu, a više unutrašnjoj organizaciji grupe. Menadžeri fizioterapeuta imaju dvojako zaduženje: vođenje rada fizioterapeuta (organizacija, kontrola, itd) te predstavljanje grupe koje vode prema višem menadžmentu.

Menadžeri fizioterapeuta u pravilu su također fizioterapeuti, koji tijekom obrazovanja nisu stekli znanja iz ekonomike, financija ili menadžmenta (organizacija, timski rad, pregovaranje, vođenje, itd.), već su tijekom rada, zahvaljujući subjektivnim ili objektivnim okolnostima, određeni na mjesto menadžera.

Uloga menadžera u privatnoj praksi, osim interne funkcije (organizacija terapije pacijenata), jače je okrenuta ka tržištu. Takvi menadžeri moraju još više znati o poslovanju tvrtke i odnosu prema tržištu, budući da će se nezadovoljstvo korisnika usluga (kupaca usluge) direktno odraziti na zaradu.

Fizioterapija i fizioterapeut

Fizioterapija je zdravstvena profesija koja obuhvaća postupke unapređenja zdravlja, prevencije i liječenja bolesti te rehabilitacije i rehabilitacije osoba s poremećajima sustava za pokretanje, te sustava uključenih u pokret (mišićno-koštani, živčani, kardiovaskularni i respiratorni sustav), kod svih dobnih skupina.

Fizioterapija je složen proces rada fizioterapeuta u kojem se određeni postupci provode tijekom raznih faza, a koje se u praktičnoj provedbi prožimaju bez točno utvrđenih granica. Tako govorimo o fizioterapijskoj procjeni, fizioterapijskoj intervenciji i evaluaciji terapijskih učinaka.

Fizioterapeut je zdravstveni stručnjak koji planira i provodi terapijske i rehabilitacijske postupke, primjenjujući znanja i vještine iz područja fizioterapije, kliničke kineziologije, osnovnih znanosti, kliničke medicine i ostalih srodnih područja. U sklopu svoje struke, on je kvalificiran za sudjelovanje u postupcima procjene, terapijskog i rehabilitacijskog djelovanja, kao i područjima prevencije i procjene terapijskih i rehabilitacijskih učinaka.

Fizioterapeut je član medicinskog tima (u užem smislu) ili rehabilitacijskog tima (u širem smislu) u općim, dnevnim i kliničkim bolnicama, ambulancama i specijalnim bolnicama za rehabilitaciju. Također radi u domovima umirovljenika, centrima za rehabilitaciju osoba s posebnim potrebama, ustanovama za njegu u kući, u fitness centrima i sportskim klubovima, u školama i dječjim vrtićima, dnevnim centrima za skrb o starijim osobama, a pruža i usluge zdravstvenog turizma.

Menadžment

Menadžment je proces oblikovanja i održavanja okruženja u kojemu pojedinci, radeći zajedno u grupama, efikasno ostvaruju odabrane ciljeve. Otkad su se ljudi počeli okupljati u grupe, da bi postigli ciljeve koje ne mogu postići kao pojedinci, trebali su menadžere koji su bili neophodni da osiguraju koordinaciju rada, planiranje, vođenje i kontroliranje.

Menadžment je također termin koji obuhvaća planiranje, organizaciju, upravljanje i kontrolu, a menadžer je osoba koja provodi planiranje, organizaciju, upravljanje i kontrolu. Premda su zadaće menadžera najčešće ograničene na aktivnosti unutar organizacije, sa ciljem oblikovanja unutarnjeg okruženja, ne smije se nikada previdjeti da menadžeri moraju isto tako djelovati i u vanjskom okruženju organizacije.

Menadžeri ne mogu dobro provoditi svoje zadaće bez razumijevanja mnogih elemenata vanjskog okruženja – ekonomskih, tehnoloških, društvenih, političkih i etičkih čimbenika koji utječu na područje njihova djelovanja. Razumijevanje vanjskih čimbenika može pomoći pri razumijevanju njihovih utjecaja na unutrašnju organizaciju, a time i na uspjeh vođenja ljudi u organizaciji.

Menadžeri mogu biti usmjereni na rezultate i mogu biti usmjereni na ljude. Mogu i povezati ta dva zadatka, obuhvaćajući njihova tri glavna dijela – cilj, tim i pojedince u timu. Nema unaprijed zadanih optimalnih preduvjeta koji mogu osigurati uspješnu (ruko)vođenje u svakoj situaciji.

Upravo stoga osoba koja vodi grupu fizioterapeuta mora tražiti rješenja u sebi i svojim vrijednostima, neprestano učiti i poboljšavati se, te u kvaliteti ljudi koje vode.

Najvažniji zadatak takvih menadžera jest da razviju zdravi odnos sa svojim zaposlenima - osjećaj da on i djelatnici dijele istu sudbinu. U takvim organizacijama menadžeri ne smatraju fizioterapeute potrošnim alatom. Svaki zaposleni jest suradnik u poslu, a ne samo netko tko je tu da bi omogućio zaradu. Menadžer i djelatnik u istoj su poziciji, ali onaj tko vodi djelatnike odgovoran je za njih. Kao i svi drugi zaposleni i fizioterapeuti provode dosta vremena zajedno, pa bi trebali njegovati raspoloženje međusobnog poticanja.

Rukovođenje u poslu ne znači diktatorstvo. Organizacija nikada ne uspjeva ako sve ideje i sva razmišljanja prepusti rukovoditeljima. Menadžer mora znati, prihvatiti i koristiti činjenicu da uz svaki par zaposlenih (i plaćenih) ruku fizioterapeuta besplatno dobiva i jednu glavu, koja je sposobna na razmišljanje i stalno poboljšavanje rezultata. Svi u organizaciji mogu pridonijeti napretku pa i ljudi koji obavljaju najjednostavnije poslove. Od njih se ne traži da doprinesu samo snagom, jer tko može bolje govoriti o izvedbi posla od ljudi koji ga obavljaju?

Za uspješno vođenje zaposlenih postoji deset osnovnih pravila:

01. Identificirajte strateške ciljeve.
02. Analizirajte ključne konkurentske prednosti za postizanje ciljeva.
03. Definirajte središnje procese s naglaskom na ono što je glavno za ispunjavanje vaših ciljeva.
04. Organizirajte procese, ne djelatnosti. Svaki proces mora povezivati djelatnosti da bi se dobio proizvod ili usluga po mjeri potrošača.
05. Uklonite sve aktivnosti koje ne donose dodatnu vrijednost ili ne pridonose ključnim ciljevima.
06. Imenujte odgovorne za svaki ključni proces.
07. Stvorite multidisciplinarnе ekipe koje će voditi svaki proces.
08. Postavite specifična mjerila učinkovitosti za svaki proces.
09. Dajte osoblju opremu i uvjete za pravilan rad.
10. Dajte osoblju ovlasti i informacije za postizanje ciljeva.