СЕСТРИНСКИ СЕРВИС КРОЗ ФУНКЦИЈЕ МЕНАЏМЕНТА

Жељко Влаисављевић¹, Владимир Глишовић²

SISTER SERVICE THROUGH THE FUNCTIONS OF MANAGEMENT

Željko Vlasisavljević, Vladimir Glišović

Сажетак

У данашње време скоро да нема области друштвене активности и развоја где се не осећа потреба за менаџментом. Здравствени систем није изузетак. У настојању пружања здравствене неге на свим нивоима здравствене заштите високог квалитета, неопходност организационе политике здравствене установе је примена менаџмента сестринског сервиса. Менаџмент као примењена наука омогућава ефикасно и ефективно руковођење сестринским сервисом кроз његове функције. Постојање сестринског сервиса у болницама Србије било би од великог значаја за пружање квалитетније здравствене неге и добру организацију послова кроз делегацију одговорности у менаџмент систему.

Циљ: Истаћи значај сестринског сервиса кроз функције менаџмента у теоријском приступу.

Кључне речи: медицинска сестра, сестрински сервис, менаџмент.

Summary:

There is almost no area of social development activities where they don't feel the need for management. The health system is no exception. In an effort to provide health care at all levels of health care, is application management of nursing services. Management as applied science enables the efficient and effective management through its nursing service functions. The existence of nursing services in Serbian hospitals would be of great importance in providing quality health care and good organization of work through delegation of responsibility in the management system.

Key words: nurse, nursing service, management.

1 Жељко Влаисављевић, виши медицински техничар, dipl.ess. - менаџмент у здравству, Клинички центар Србије, Клиника за гастроентерологију.

2 Владимир Глишовић, виши медицински техничар, Градски завод за јавно здравље Београд.

Увод

Менаџмент је примењена наука у служби добро организованог посла запослених, кроз многобројне функције и постојеће ресурсе. Управљање сестринским сервисом подразумева управљање здравственом негом. Управљање здравственом негом се врши кроз функције руковођења у доношењу одлука у оквиру организације запошљавања и отпуштања медицинских сестара. Сестрински сервис има организациону структуру и подељен је по улогама: директор неге, сестра менаџер, сестра координатор здравствене неге[1]. Руковођење сестринским сервисом састоји се из неколико фаза: упознавање са прописима, упознавање са проблемима, одлучивање, делегирање, комуницирање, контролисање, координирање, стимулисање. Заправо сестра менаџер је формална улога која има одређене дужности и дефинисане одговорности, она врши контролу над процесима, доноси одлуке у раду других, вешто управља људским ресурсима, тако финансијама и материјалом, следи правила и испуњава циљеве организације. У сваком случају успешна сестра менаџер ће морати обављати низ активности карактеристичних за вођу као што су: координирање групних активности, активирање и посредовање у интергрупним конфликтима, осветљавање циљева, осигурање визије и инспирације, објашњавање и сугерисање решења, иницирање и убрзавање активности, репрезентовање групе према споља и организације према групи, пружање сигурности и оптимизма у проблематичним ситуацијама, награђивање, интегрисање групе, обављање и развој групе.

ЗНАЧАЈ СЕСТРИНСКОГ СЕРВИСА

У настојању пружања здравствене неге високог квалитета неопходност организационе политике здравствене установе је примена менаџмента сестринског сервиса.

Управљање људским ресурсима обухвата управљање различитим активностима које су креиране да повећавају ефикасност радне снаге у некој здравственој организацији да би се постигли задати циљеви. Циљеви су широке изјаве о укупним намерама здравствене организације[2]. Да би циљеви једне здравствене службе били и остварени неопходно је организовање сестринског

сервиса. Сестрински сервис има циљ да кроз функције менаџмента оствари планиране циљеве дајући свеобухватни успех здравствене службе. Циљеви на нивоу сестринског сервиса треба да се односе на здравствене потребе појединаца и заједнице, кроз квалитетно пружену здравствену заштиту на свим њеним нивоима.

Менаџмент је процес размене информација на нивоу руковођења кроз делегирања послова и континуиране интерактивне персоналне комуникације у систему сестринског сервиса [3]. Функције менаџмента су: планирање (Planning), организовање (Organizing), предвиђање (Prediction), кадровска политика (Staffing), вођење (Leading), контролисање (Controlling). Све функције менаџмента у сестринском сервису спроводе се на свим нивоима здравствене заштите.

Планирање се бави оним што се претпоставља да ће се догодити у будућности. Тако нпр. менаџер клинике мора предвидети колики ће капацитети болнице бити у смислу болничких постеља и направити план, потребан број здравствених радника у том периоду[4]. Планирање поставља стандарде и представља стандарде за остале фазе менаџмент процеса. Сестрински стандарди су битан чинилац у процесу здравствене неге и треба их се строго придржавати.

Организовање: по важности други битан елемент менаџмента је процес додељивања задатака како би се посао обавио на најбољи и најефикаснији могући начин [5]. Да би се постигао неки циљ, организација захтева да се посао расподели на већи број људи. Функција организовања врши расподелу овог посла и успоставља међузависност између чланова здравствене организације. Организовање садржи: циљ, јасно схватање главних дужности или активности за реализацију циљева, договорено подручје одлучивања или овлашћења носиоца улога.

Предвиђање се бави оним што се претпоставља да ће се догодити у будућности. Предвиђање је део планирања који настоји да измери неизвесност будућних догађаја који могу да утичу на постизање циљева и стратешких планова организације, има циљ да утврди неизвесност будућег развоја организације[6]. Кадровска политика: управљање људским ресурсима обухвата управљање различитим активностима које су креиране да повећавају ефикасност радне снаге у некој здравственој организацији да би се постигли задати циљеви. Регулације потребе броја запослених медицинских сестара али и отпуштање истих.

Вођење: представља сталну функцију и најважнији аспект менаџмента. Вођење је заправо утицање на запослене да допринесу успеху здравствене организације. Вођење подразумева добру мотивацију и комуникацију на релацији менаџер-запослени као и скуп активности које менаџер предузима у интеракцији са сарадницима. Вођење се бави међуљудским димензијама и аспектима менаџмента зато се наглашавају мотивисање, стилови вођења и комуникација у реализацији менаџмент активности.

Контролисање је златан стандард у менаџменту који повезује све претходне функције. Контрола је мерење и исправљање појединачних и групних активности. Ништа не треба препустити случају, све треба контролисати, сваки додељени задатак видети да ли је урађен, како се ради и како је завршен. Контролисање је превентивни метод од настајања грешке. У току контролног процеса менаџери треба да развију специфични механизам који је креиран са сврхом да допринесе повећању вероватноће извршења постављених планских задатака и подизању укупне ефикасности и ефективности пословања; тај механизам назива се контролни систем. Да би контрола била ефикасна, она мора бити благовремена. То се посебно односи на превентивну контролу, али исто тако и на контролу у току процеса рада, док трећа врста контроле је накнадна или *post festum* контрола. Неопходне су стратешке мере како би организација сестринског сервиса била на нивоу задатка.

Стратегија је одређивање темељних дугорочних циљева предузећа, прилагођавање смерова пословних активности, односно одређивање концепција и избор ресурса потребних за

постизање зацртаних циљева. Избор стратегије не значи ништа посебно ако се оне не трансформишу у стратегијски план који се затим имплементира у пракси, те спроведе контрола остваривања изабране стратегије. У зависности од нивоа здравствене заштите где сестрински сервис ради, стратегија мора бити другачија[7].

Руковођење сестринским сервисом је сложен концепт знања и вештина. Ефективни руководиоци у складу са правилима, у стању су да измаме од сваког запосленог најдубљу посвећеност, лојалност, креативност, продуктивност и максимални потенцијал у доприносу ка континуираном побољшању сестринског сервиса[8]. Применом свих расположивих знања из менаџмента у процесу организовања у сестринском сервису могуће је континуирано побољшање пружених услуга.

ЗАКЉУЧАК

Сврха сестринског сервиса није само да реши проблеме организације рада, већ да побољша систем здравствене заштите, пружи мотивацију запосленима, а најважније је да фундаментално трансформише здравствену организацију за будућност. Неопходно је знати примењивати функције менаџмента како би ефикасност и ефективност сестринског сервиса била од значаја за здравље појединца и заједнице. Сестрински сервис је организација рада медицинских сестара у циљу пружања квалитетне здравствене неге, те је медицинска сестра у центру свих активности у здравственој установи па се може рећи да ретко који део сестринског сервиса може функционисати без подршке сестре.

Литература

1. Canada Medical Association Journal, 2001; June 12, 164 (12).
2. Cherie A, Gebrekidan AB: Nursing Leadership and Management. Addis Ababa University, 2005; (271).
3. Влаисављевић Ж: Управљање квалитетом у професији медицинских сестара техничара. Зборник радова, Мајски сусрети здравствених радника, Златибор, 2008.
4. Daniel A. Wren, DanVoich Jr: Менаџмент, процес, структура и понашање. Пословни систем

- „Грмеч“ ад „Привредни преглед“, Београд, 1994; (552).
5. Jerome Wilkenfeld: Managing Staff Functions. In: A Large Company. Management Review, 1996.
6. Robinson P. Stephen / Coulter Mary: Менаџмент. Дата статус, Београд, 2005.
7. Nursing Service and Resource Management Plan. Management Dimensions, July 2004.
8. Tappen RM, Weiss SA, Whitehead DK: Essentials of Nursing Leadership and Management. F. A. DAVIS COMPANY • Philadelphia, 2001; (278).