

1. UVOD

*“Uobičajena procedura upravljanja je
obaviti neki posao pomoću ljudi,
ali istinski upravljati znači
pomoću posla razvijati ljude.”
(Agha Hasan Abedi)*

Biti na slobodnom tržištu u današnje vrijeme nikom nije lako, ali zdravstvenim ustanovama koje moraju s jedne strane brinuti o zdravlju svojih pacijenata, a s druge razmišljati o poslovanju kao i svaki drugi poslovni subjekt to je poseban izazov. Vođeni tim dvjema smjernicama, sve zdravstvene ustanove savremenog poslovanja moraju u svom sastavu imati dobro organizovan tim menadžera za upravljanje ljudima, ali i ono najvažnije, za formiranje standarda kvaliteta i individualnog pristupa svakom pacijentu.

Zadatak top menadžmenta u svakoj organizaciji, ne samo u zdravstvu, je da utvrdi i pribavi resurse za implementaciju strategije poboljšanja kvaliteta, upravljanje kvalitetom, ispitivanje zadovoljstva i iskustva klijenata (pacijenata) i radnika (osoblja), te za postizanje organizacijskih ciljeva.

Upravljanje ljudskim resursima važna je briga menadžmenta. Među najvrijednije resurse jedne organizacije spadaju znanje, vještine i iskustvo njenog osoblja. Osoblje koje obavlja rutinske zadatke najbolje zna što je to pošlo pogrešno i zašto se to desilo. Ono takođe ima veoma praktične ideje o tome kako popraviti ili poboljšati neki proces. Zato bi menadžeri morali uvažavati i vrednovati znanje, vještine i iskustvo osoblja na svim nivoima organizacije. U najboljem slučaju, menadžeri bi trebalo ovlastiti i dati odgovornosti svim članovima osoblja da poboljšavaju kvalitet. S tim ovlaštenjem, članovi osoblja mogu rješavati probleme i brzo i efikasno poboljšavati kvalitet. Radnici koji učestvuju u odlučivanju tipično razvijaju osjećaj predanosti u sprovođenju toka akcije koja će ispraviti loše stvari ili poboljšati neki proces. Rješavanje čak i malih problema, daje osoblju osjećaj postignuća i jača njihovo samopouzdanje.

Brojna su ograničenja koja opterećuju poslovanja menadžera i njegov je posao preći preko svake prepreke. Cilj menadžmenta je osigurati uspješno tekuće poslovanje. Zato menadžment mora poznavati i planiranje, operativno i strateško, kao i vještinu izrade poslovnih planova. Naravno, uspješan menadžment ne podrazumijeva samo znanje i vještine, već i njihovu uspješnu primjenu.