

## **Zintegrowany model zarządzania gabinetem stomatologicznym**

### STRESZCZENIE

Rozprawa dotyczy opracowania modelu zarządzania gabinetem stomatologicznym w obszarze obsługi pacjenta, który pozwala na efektywne wykorzystanie dostępnych zasobów przy uwzględnieniu wpływu czynników pozamedycznych na decyzje pacjenta. Wykonano przegląd literatury w odniesieniu do kontekstu zarządzania w usługach stomatologicznych. Odniesiono się do popularnego na rynku, liniowego modelu funkcjonowania gabinetu stomatologicznego, w którym zarządzanie skoncentrowane jest na pozyskiwaniu nowych pacjentów, przy jednoczesnym wykonywaniu leczenia jedynie w zakresie, który sami zgłaszają. Zaobserwowano istniejącą potrzebę zbudowania modelu zarządzania gabinetem stomatologicznym, który prowadzi do zmiany efektywności funkcjonowania i uwzględnia oczekiwania pacjentów dotyczące zapewnienia profesjonalnej obsługi.

Na podstawie konsultacji przeprowadzonych z dentystami i osobami zarządzającymi gabinetami stomatologicznymi wybrano kluczowe czynniki pozamedyczne, które zaprezentowano w podziale na obszary: techniczno-organizacyjny, finansowy oraz interpersonalny. Zrealizowano sondaż diagnostyczny celem zbadania stopnia istotności tych czynników dla pięciu grup: pacjentów, lekarzy dentystów, higienistów, zarządzających i pozostałych pracowników zespołów stomatologicznych. Zaprezentowano wyniki, wskazując na różnice i podobieństwa w wartościowaniu przez badane grupy, czynników wpływających na decyzje pacjentów o wyborze gabinetu stomatologicznego, rezygnacji z usług oraz leczeniu w zakresie szerszym niż pierwotna potrzeba.

Zaobserwowano, że zarządzanie gabinetami stomatologicznymi realizowane jest intuicyjnie z pominięciem monitorowania prowadzonej działalności. Towarzyszący temu zjawisku niedobór mierników do pomiaru efektywności funkcjonowania powoduje, że w procesie zarządzania powszechnie stosowane są jedynie informacje finansowe takie jak przychód i zysk. Zaproponowano autorskie wskaźniki do oceny poziomów działania gabinetu stomatologicznego. Na podstawie rzeczywistych danych liczbowych i finansowych, obliczono średnie wartości tych wskaźników. Wykonano obserwacje uczestniczące, podczas których oceniano przebieg wizyt pacjenta pierwszorazowego w gabinecie stomatologicznym, widzianych z jego perspektywy. Zaprezentowano średnie ocen przyznanych na każdym etapie wizyty.

Przedstawione w pracy rezultaty badań stanowiły podstawę do opracowania modelu zarządzania gabinetem stomatologicznym w obszarze obsługi pacjenta, który uwzględnia oddziaływanie czynników pozamedycznych na dokonywane wybory pacjentów i pozwala wpływać na efektywność działania gabinetu, a w konsekwencji na jego wynik finansowy. Wskazano, które z czynników są istotne dla budowania przewagi gabinetu na rynku usług medycznych. Opracowano praktyczne rekomendacje dla osób zarządzających gabinetami w zakresie oceny i interpretacji parametrów działania poszczególnych gabinetów stomatologicznych oraz przedstawiono kierunki dalszych badań.

**Słowa kluczowe:** zarządzanie zasobami, efektywność placówki medycznej, czynniki pozamedyczne w stomatologii, model zarządzania gabinetem, komunikacja z pacjentem