



Списание за наука

„Ново знание“

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

Академично издателство „Талант“

*Висше училище по агробизнес и развитие на
регионите - Пловдив*

New Knowledge

Journal of Science

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

Academic Publishing House „Talent“

*University of Agribusiness and Rural Development
Bulgaria*

<http://science.uard.bg>

THE HEALTH MANAGER IN THE CONDITIONS OF COVID-19

Katrin Krahtova-Nasteva

University of agribusiness and rural development, Plovdiv, Bulgaria

Abstract: The article presents the main challenges for managers and specialists in human resources management in healthcare facilities in Bulgaria in the context of the COVID-19 pandemic. It examines the reaction of healthcare professionals to the unprecedented global problem and the directors' approaches to tackling them. The question was raised about the excessive workload in the distribution of work responsibilities in times of crisis, the conflict situations that may arise and how a good manager would deal with them.

Keywords: management, crisis, financial losses, conflicts.

ЗДРАВНИЯТ МЕНИДЖЪР В УСЛОВИЯТА НА КОВИД-19

Катрин Крахтова-Настева

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - Пловдив

Резюме: Статията представя основните предизвикателства пред мениджърите и специалистите по управление на човешките ресурси в здравните заведения в България в условията на пандемията от COVID-19. Тя разглежда реакцията на служителите в здравните заведения срещу безпрецедентния глобален проблем и подходите на директорите за справяне с тях. Поставен е въпросът за прекомерното натоварване при разпределението на работните задължения в условията на криза, конфликтните ситуации, които е възможно да възникнат и как би се справил с тях добрия мениджър.

Ключови думи: мениджмънт, криза, финансови загуби, конфликти.

Пандемията от COVID-19 силно разтърси всички организации, създавайки сложна и предизвикателна среда за мениджъри и специалисти по управление на човешките ресурси (HRM), които трябва да намерят решения, за да осигурят приемственост на своите компании и да помогнат на служителите си да се справят с тази изключителна криза. Постави огромни предизвикателства пред организациите, работещи в сферата на здравеопазването. Медицинските специалисти се изправиха лице в лице с пандемията и бяха най - уязвими в стремежа си да овладеят болестта (Димитров и Спасов, 2021). Тази пандемия постави на изпитание тяхното физическо и психическо здраве, вярата им в добрия изход от ситуацията и професионалните им качества при сблъсък с отделните случаи.

В условията на пандемията от COVID - 19, най - големи бяха предизвикателствата пред мениджърите на здравни заведения. Те трябва да защитят здравето и благополучието на служителите и пациентите си, да поддържат ангажираността и мотивацията на служителите си, да ги подкрепят, да се адаптират към бързо променящите се обстоятелства и политически решения. От друга страна отговорност на мениджъра е да намери оптимално решение за ограничения капацитет от болнични легла и вентилатори за интензивно отделение с които всяко болнично заведение разполага, осигуряване на надеждни тестове, достъпни за служители и пациенти и ваксини.

Пандемията COVID - 19 е един наистина мощен катализатор на промяна, тъй като мениджърите на здравни заведения трябва да правят иновации, да поемат рискове, а служителите да бъдат адаптивни към новите бързо променящите се условия в системата на здравеопазването. Докато в други сфери на бизнеса се залагаше на дистанционна форма на работа, здравните служители няма как да работят дистанционно, тъй като този начин на работа не е подходящ за служителите от здравния сектор. Ролята на мениджърите на здравни заведения бе да осигурят едни строги мерки за защита на служителите - задължително носене на предпазни облекла и маски, физическо дистанциране, работа на график, работа в по - компактни работни екипи.

Пандемията Covid-19 изправя здравните заведения пред редица нови и сериозни предизвикателства, от управление на веригата за доставки на лични предпазни средства (ЛПС) до адаптиране на капацитета на работната сила до справяне с финансови загуби (Смилкова, 2022). Финансовите загуби могат възниква в резултат на отмяната на избираемите процедури и планови операции, инвестирането в ново оборудване и апаратура. За да управляват капацитета, финансовите загуби и реорганизацията на работния процес, много мениджъри са принудени да освободят или намалят работната сила.

Страхът от пандемията накара много от здравните специалисти да откажат риска да работят с най - тежките клинични случаи в интензивни отделения. Това от своя страна изправя здравния мениджър пред предизвикателството за недостиг на служители. Това може да доведе до преразпределение на наличната работна сила, което от своя страна крие риска от претоварване, дисбаланс в натовареността, недостиг на специализирана работна ръка, стрес, преумора, чувство за несигурност на работното място и допускане на грешки, някои от които биха могли да бъдат фатални.

Интензивността на работния процес, голямото натоварване, несъответстващо заплащане, сблъсъкът с много различни случаи и ситуации, необходимостта от вземането на бързи решения, разминаването в гледните точки при отделните специалисти, довеждат до напрежение в работния колектив, което неизбежно поражда конфликти между членовете му (Димитров, 2020). Лошите отношения между служителите в една здравна организация, където е необходима преди всичко сплотена екипна работа и сътрудничество води до демотивация у тях, недоволство у пациентите, спад на нивото на качество на работа (Кесов, 2021). Много често, пациентите са недоволни от качеството на обслужване, грубост от страна на медицинските специалисти, лошо санитарно състояние в болниците, неправилно

поставена диагноза. Ролята на мениджъра на здравното заведение в една конфликтна ситуация е да проведе разговор с всеки от служителите си, да изслуша гледните им точки, да дефинира проблема, да прецени ситуацията и да успее да намери най - доброто решение, без да оцети нито една от страните (Смилкова, 2021). Той трябва да успее отново да утвърди добрия тон, доверието, комуникацията и уважението в работния екип. Ако е необходимо трябва да въведе реорганизация на екипите в проблемните звена.

Заклучение: В света на бизнеса кризите са неизбежни. Никой обаче не можеше да предвиди криза с мащаба на COVID-19, която да създаде сериозни предизвикателства пред мениджърите на здравни заведения, които не разполагат с необходимата информация, ресурси и компетенции, за да се справят нея. Пандемията от COVID-19 накара всички здравни системи, да обърнат сериозно внимание на областите на снабдяването, дистрибуцията, оценката на изпълнението, развитието, системите за компенсации и други свързани с управлението на човешките ресурси като предпоставка и необходимост.

Източници:

1. Dimitrov, I. 2020. Communicative skills, an effective way of health management. Intel Design Ltd., Plovdiv 2020.
2. Dimitrov, I., Spasov, E. 2021. Public health management in the European union and Bulgaria. Health security challenges in the context of the COVID-19 crisis. Academic publishing house "Talent", University of agribusiness and rural development, Plovdiv.
3. Kesov, G. 2021. Ethics in healthcare. New Knowledge Journal of Science 10-3.
4. Kesov, G. 2021. Management of medical specialists in crisis. New Knowledge Journal of Science 10-2.
5. Kesov, G. 2021. Risk management in health sector. New Knowledge Journal of Science 10-2.
6. Smilkova, D. 2021. Health promotion. New Knowledge Journal of Science 10-3.
7. Smilkova, D. 2022. Financing of Healthcare in Bulgaria. XVII. IBANESS Congress Series on Economics, Business and Management – Plovdiv / Bulgaria, ISBN: 978-619-203-323-1.