

# **КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ ЛПУ**

**Ведущий  
Константин Кальдин**

# Концепция клиники

## 4 базовых концепции

1. Поликлиника;
2. Стационар;
3. Санаторий (реабилитация);
4. Узкоспециализированное ЛПУ.

# Формула расчета финансового плана врача

**ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН ВРАЧА =**

**<Количество плановых рабочих часов>**

**X <Плановая стоимость часа>**

**X <Плановый показатель загруженности>**

# Три главных вопроса диагностики

1. Насколько эффективно клиника привлекает пациентов,
2. Насколько эффективно клиника удерживает пациентов,
3. Достигает ли клиника необходимой выработки в месяц (выполняет финансовый план).

**Главная цель финансовой мотивации**

**Премирование сотрудников  
за достижение результатов,  
которые соответствуют целям  
КЛИНИКИ**

# Цели клиники

1. Достижение необходимого финансового результата;
2. Качество медицинской помощи;
3. Качество сервиса.

# Частые вопросы по мотивации персонала

1. Платить ли врачам за направление пациента к смежному специалисту;
2. Как рассчитать показатели качества лечения?
3. Платить ли администраторам % от выручки клиники?
4. Платить ли администраторам за каждого первичного пациента?
5. Платить ли ассистентам % от выручки врача?

# Эффективность администраторов (в чем может выражаться)

- 1. Количество записанных первичных;**
- 2. Явка первичных пациентов;**
- 3. Явка повторных пациентов;**
- 4. Диспансерные больные доведенные до  
врача.**

# Эффективность врачей (в чем может выражаться)

1. Выполнение стандартов лечения;
2. Выполнение финансового плана;
3. Норма по показателям «стоимость посещения», «посещений физ. лицом», «процент первичных посещений» и др;
4. Отсутствие рекламаций;
5. Отсутствие снятий со стороны страховых компаний.

# Стоит ли платить врачам за направления к другим специалистам?

## РИСКИ

1. Навязанные услуги без показаний;
2. Потеря лояльности пациента;
3. Стоит ли платить за то, что должно делаться само собой?

# Рекомендации по финансовой мотивации администраторов

- 1.** Платить премию за достижение каждого из 4 основных показателей эффективности;
- 2.** Снижать премию за невыполнение должностных обязанностей и несоблюдение стандартов сервиса.

# 4 важных особенности медицинской услуги

1. Практически любая медицинская услуга является «вынужденной» для пациента, т.е. он приобретает ее не по желанию, а по необходимости.
2. Не все услуги можно «купить» самостоятельно.
3. Спрос на почти все медицинские услуги является неэластичным.
4. Пациент не понимает, что «покупает».

Неэластичный спрос – спрос, при котором существенное изменение цены товара/услуги вызывает лишь незначительное изменение в количестве купленных товаров/услуг.

# Общая структура первичного и вторичного спроса

## ПЕРВИЧНЫЙ СПРОС

ПОЛИКЛИНИКА

## ВТОРИЧНЫЙ СПРОС

СТАЦИОНАР

РЕАБИЛИТАЦИЯ

# Общая структура первичного и вторичного спроса в поликлинике

## ПЕРВИЧНЫЙ СПРОС

ПРИЕМ ВРАЧЕЙ СПЕЦИАЛИСТОВ

## ВТОРИЧНЫЙ СПРОС

АНАЛИЗЫ

ДИАГНОСТИКА

# ДМС – главное противоречие рынка

Страховщик зарабатывает на здоровье  
пациента, а медик на болезни.

# Продукты для физических лиц

1. «Простые» программы (рисковая составляющая отсутствует);
2. Программы, состоящие как из рисковой, так и безрисковой составляющей (смешанные);
3. Годовое прикрепление по фиксированной цене.

# Продукты для физических лиц где продавать

1. «Простые» программы (рисковая составляющая отсутствует) – где угодно;
2. Годовое прикрепление по фиксированной цене – где угодно, кроме самой клиники!
3. Смешанные программы – зависит от самой программы.

БОЛЬШОЕ СПАСИБО!

Константин Кальдин

[kaldin76@gmail.com](mailto:kaldin76@gmail.com)

[www.kaldin.ru](http://www.kaldin.ru)