

DOBRY LEKARZ TO ZA MAŁO

ORGANIZACJA CZASU PRACY LEKARZA WETERYNARII W PRZYCHODNI WETERYNARYJNEJ – NAJCZĘSTSZE BŁĘDY I MOŻLIWE ROZWIĄZANIA

ORGANIZACJA CZASU PRACY W PRZYCHODNI WETERYNARYJNEJ STANOWI JEDNO Z NAJCZĘSTSZYCH WYZWAŃ W CODZIENNEJ PRAKTYCE. W WIELU PLACÓWKACH DZIEŃ PRACY PRZEBIEGA W TRYBIE CIĄGŁEGO REAGOWANIA – NA PACJENTÓW, TELEFONY, NAGLE PRZYPADKI I OCZEKIWANIA KLIENTÓW. W EFEKcie POJAWIA SIĘ POŚPIECH, FRUSTRACJA ORAZ POCZUCIE BRAKU KONTROLI NAD PRZEBIEGIEM DNIA.

Maciej Grzejdziak

Lekarz weterynarii, menadżer weterynaryjny

72



Twoja codzienna praca to nie tylko medycyna, ale także zarządzanie zespołem, psychologia relacji z pacjentem i optymalizacja pracy placówki. Czekamy na Twoje propozycje tematów! Stwórzmy razem przestrzeń, w której medycyna weterynaryjna spotyka się ze skutecznym zarządzaniem.

Napisz do nas:

redaktor.naczeln@vetpol.org.pl

Problem ten rzadko wynika z braku zaangażowania zespołu. Najczęściej jest konsekwencją braku uporządkowanego systemu pracy.

Najczęstsze błędy w organizacji czasu

Jednym z najczęstszych błędów jest przeładowany grafik wizyt. W wielu przychodniach wizyty planowane są bez uwzględnienia rezerwy czasowej. Wystarczy jeden bardziej złożony przypadek, aby pojawiły się opóźnienia obejmujące cały dzień pracy.

Kolejnym problemem jest brak jasnego podziału obowiązków. Lekarze często wykonują zadania, które mogłyby zostać przejęte przez personel pomocniczy, takie jak przygotowanie pacjenta, prowadzenie dokumentacji czy kontakt telefoniczny z klientem.

Istotnym błędem jest również brak standardów pracy. W sytuacji, gdy każdy lekarz działa według własnych schematów, dochodzi do utrudnień w komunikacji oraz wydłużenia procesu podejmowania decyzji.

Rola personelu pomocniczego i delegowanie zadań

Jednym z kluczowych elementów poprawy organizacji pracy jest właściwe wykorzystanie potencjału personelu pomocniczego oraz zaprojektowania systemu pracy i zakresu obowiązków każdego pracownika. Dobrze przeszkolony zespół techników weterynarii oraz pracowników recepcji może znacząco odciążać lekarza w codziennych obowiązkach, a on sam może skupić się na leczeniu i diagnostyce.

W praktyce możliwe jest przekazanie takich zadań jak przygotowanie pacjenta do badania lub zabiegu, zebranie wstępnego wywiadu, prowadzenie dokumentacji czy kontakt z klientem.

Warunkiem skutecznego delegowania jest odpowiednie przygotowanie zespołu oraz jasne określenie zakresu obowiązków. Delegowanie nie oznacza utraty kontroli, lecz świadome zarządzanie pracą zespołu.

Procedury jako fundament sprawnego systemu

Sprawnie funkcjonująca przychodnia nie opiera się wyłącznie na doświadczeniu poszczególnych osób. Kluczową rolę odgrywają procedury, które porządkują sposób działania w powtarzalnych sytuacjach (1).

Procedury mogą dotyczyć przyjęcia pacjenta, przygotowania do zabiegu, hospitalizacji czy komunikacji z klientem. Ich obecność pozwala na ujednoczenie pracy zespołu, skrócenie czasu podejmowania decyzji oraz ograniczenie liczby błędów.

Brak procedur prowadzi do chaosu organizacyjnego i zwiększa obciążenie lekarza, który każdorazowo podejmuje decyzje od podstaw.

Zasada Pareto w pracy lekarza weterynarii

W organizacji czasu pracy pomocne jest zastosowanie zasady Pareto, zgodnie z którą 20 % działań przynosi 80 % efektów (2).

W praktyce oznacza to konieczność identyfikacji tych zadań, które mają największy wpływ na jakość pracy i zdrowie pacjentów oraz ograniczania lub delegowania czynności o mniejszym znaczeniu.

Do zadań o niższej wartości można zaliczyć część obowiązków administracyjnych czy nadmierną liczbę rozmów telefonicznych, które mogą być obsługiwane przez inne osoby w zespole.

Bloki czasowe w organizacji dnia pracy

Skutecznym rozwiązaniem organizacyjnym jest wprowadzenie pracy w blokach czasowych (3). Zamiast realizowania zadań w sposób ciągły i nieuporządkowany, dzień pracy dzielony jest na określone segmenty.

Bloki mogą obejmować przyjmowanie pacjentów, wykonywanie zabiegów, prowadzenie dokumentacji czy kontakt z klientami. Istotnym elementem jest również uwzględnienie rezerwy na przypadki nagłe.

Takie podejście pozwala ograniczyć chaos organizacyjny oraz poprawia koncentrację podczas wykonywania poszczególnych zadań.

Narady zespołu jako element organizacji pracy

Ważnym, choć często pomijanym elementem organizacji czasu pracy, są regularne spotkania zespołu.

Cotygodniowe narady umożliwiają omówienie przebiegu poprzedniego tygodnia, identyfikację problemów oraz zaplanowanie kolejnych działań. Dzięki temu możliwe jest ograniczenie powtarzających się błędów oraz lepsze przygotowanie zespołu do nadchodzących wyzwań.

Regularna komunikacja wpływa również na poprawę współpracy oraz zwiększa poczucie odpowiedzialności za funkcjonowanie całej przychodni.

Rola menedżera weterynaryjnego

W przypadku większych zespołów istotne znaczenie ma wsparcie ze strony menedżera weterynaryjnego. Jego zadaniem jest koordynacja pracy zespołu, wdrażanie procedur oraz dbanie o organizację codziennych działań.

Stała współpraca z osobą odpowiedzialną za zarządzanie pozwala lekarzom skupić się na pracy klinicznej, przy jednoczesnym zachowaniu sprawności organizacyjnej całej placówki.

Od pracy reaktywnej do systemowej

W wielu przychodniach dominuje model pracy reaktywnej, oparty na bieżącym reagowaniu na pojawiające się sytuacje. Takie podejście prowadzi do przeciążenia oraz braku przewidywalności.

Alternatywą jest model pracy systemowej, oparty na powtarzalnych procedurach, jasnym podziale obowiązków oraz planowaniu działań. Wprowadzenie takiego podejścia pozwala na zwiększenie efektywności oraz poprawę komfortu pracy.

Podsumowanie

Organizacja czasu pracy lekarza weterynarii stanowi istotny element funkcjonowania przychodni. Kluczowe znaczenie mają: dobrze przeszkolony personel pomocniczy, umiejętne delegowanie zadań, wdrożenie procedur, stosowanie zasady Pareto, praca w blokach czasowych oraz regularne narady zespołu.

W większych zespołach dodatkowym wsparciem jest rola menedżera weterynaryjnego, który odpowiada za koordynację działań i rozwój systemu pracy.

Wprowadzenie nawet podstawowych rozwiązań organizacyjnych pozwala ograniczyć chaos, poprawić efektywność oraz zwiększyć komfort pracy lekarza weterynarii. ●

Piśmiennictwo

1. Koch R.: Menedżer 80/20. Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2017.
2. Griffin R. W.: Podstawy zarządzania organizacjami. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2017.
3. Allen D.: Getting Things Done. Sztuka bezstresowej efektywności. Wydawnictwo Helion/OnePress, Gliwice 2023.

Maciej Grzejdziak,

e-mail: kontakt.mental.vet@gmail.com