

Първо национално състезание по медиация за студенти

First National Mediation Competition for Students

Жана Рангелова

*Катедра по икономика и управление на здравеопазването
Медицински университет – Варна*

Zhana Rangelova

*Department of Economics and Health Care Management
Medical University – Varna*

Резюме: Студенти от специалност „Здравен мениджмънт“ на Медицински университет – Варна се представиха отлично в Първото национално състезание по медиация за студенти. Състезанието се проведе във Варна на 16 и 17 ноември 2017 г. Организатор на събитието беше Център за разрешаване на спорове – София. Състезанието е част от инициативите за популяризиране на медиацията.

Ключови думи: медиация, извънсъдебно решаване на спорове, студенти, състезание

Abstract: Students of specialty Health Management representatives of Medical University – Varna performed excellently at the First National Mediation Competition for Students. The competition took place in Varna from November 16 till November 17, 2017. The event organizer was the Center of Dispute Resolution in Sofia. The competition is a part of the mediation promotion initiatives.

Key words: mediation, out-of-court dispute resolution, students, competition

В състезанието взеха участие 10 студенти от всички курсове на бакалавърската програма по специалност „Здравен мениджмънт“:

1. Гургана Проданова Георгиева – 1 курс
2. Александър Георгиев Попов – 1 курс
3. Теодора Светлозарова Петрова – 2 курс
4. Тереза Иво Василева – 2 курс
5. Дебора Миленова Димитрова – 2 курс
6. Ирена Стойчева Добрева – 2 курс
7. Виктория Живкова Живкова – 3 курс
8. Ванина Иванова Керанова – 3 курс
9. Памела Пламенова Пенъовска – 4 курс
10. Стела Николаева Ключукова – 4 курс

Състезанието включваше предварително обучение по медиация. По време на самото състезание студентите показаха отлични знания

и умения в разрешаването на извънсъдебни спорове. Отборът на Медицински университет – Варна получи сертификат за отлично представяне на състезанието, а студентката Тереза Василева беше отличена със сертификат за най-дипломатичен подход в медиацията. Представителите ни получиха и сертификати за успешно преминало обучение, което им дава основите да надграждат в тази насока и да работят за популяризирането на медиацията в здравеопазването в бъдеще.

Медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове. При нея Медиатор – неутрален посредник, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение. Медиацията е един от най-ефективните извънсъдебни начини за разрешаване на

спорове и се прилага отдавна в редица европейски страни, както и в САЩ, Израел, Австралия и др. Тя се използва широко в най-различни сфери, в т.ч. и в сферата на здравеопазването. С помощта на болничен омбудсман или здравен медиатор се анализират и комуникират по-сериозните случаи на неблагоприятни събития в болниците. Само за период от една година след въвеждане на програмата „Болничен омбудсман“ в Бетезда, Мериленд, омбудсманът е сезиран с 82 случая, като всички от тях са разрешени извънсъдебно, 77% от които намират своето разрешение в първите десет часа.

Един от най-големите консорциуми в здравеопазването на САЩ – Кайсер Перманенте (Keiser Permanente) със седалище в Оукланд, Калифорния въвежда the Health Care Ombudsman/Mediator (HCOM) Program, която е основана през 2003 г. първоначално с фокус да разрешава конфликти, свързани с качеството на медицинската помощ. Впоследствие в програмата се включват и следните допълнителни дейности: Ранно разкриване на нежелани събития на пострадалите пациенти и техните семейства; Подпомагане на медицинския персонал при необходимост от поднасяне на извинение към пациента и семейството му; Възстановяване на доверието между лекаря и пациента чрез открита комуникация.

Програмата включва интегриран подход за справяне с нежелани събития чрез създаване на: Екип за управление на ситуации; Екип за медико-правни анализи и споразумения; Комуникация при нежелани събития.

Нашето общество е много конфликтно. Здравеопазвателната сфера не прави изключение в това отношение. Изследванията, които сме направили за конфликтите в здравеопазването в контекста на дисциплината „Мениджмънт на конфликтите“, както и примерите, които споделят студентите от Магистърската програма по здравен мениджмънт, свидетелстват, че здравеопазването се нуждае от солидни знания и умения за разрешаване на конфликтите. Медиацията, към която те проявяват голям интерес, може да се окаже едно от основните средства за управление на конфликтите в здравеопазването. Още повече, че ние имаме добри контакти с Института по медиация и извънсъдебно разрешаване на спорове „Итера“ във Варна, който има повече от 10-годишен опит в медиацията в различни сфери, в т.ч. и в сферата на здравеопазването. Време е да поставим основите на една по-широка подготовка на медиатори в здравеопазването, с чиято помощ здравеопазвателната сфера да се превърне в едно по-хармонично и побезконфликтно място за работа на здравните професионалисти и за лечение на пациентите.

Литература:

1. Здравният омбудсман – добри практики и перспективи за България, Център за изследване на демокрацията, С., 2006
2. Савова, Л. Медиация в здравеопазването. През опита на Институт по медиация и извънсъдебно разрешаване на спорове „Итера“ (Дипломна работа), МУ – Варна, 2017, Научен ръководител: Ж. Рангелова
3. Шаркова, М. Здравен омбудсман. Модерни политики и протоколи при настъпване на нежелани събития в лечебни заведения, 22.11.2016 [https://mariasharkova.com/modreni-politiki-i-protokoli-pri-nezhelani-sabitia/](https://mariasharkova.com/modreni-politiki-i-protokoli-pri-nastupvane-na-nezhelani-sabitia/)

Адрес за контакти:

Доц. Жана Рангелова, д.ф.
E-mail: Jana.Rangelova@abv.bg

