

MEDICUL DE MÂINE: COMPETIȚIE VERSUS COLABORARE ÎN SERVICIILE DE SĂNĂTATE

Echipa în serviciile de sănătate - curs opțional
Disciplina de Sănătate Publică și Management

UMF Carol Davila

An universitar 2018-2019

Anul I – C 2



Sumar



- Medicul viitorului – foaie de parcurs
- Medicina viitorului – tendințe
- Medicul viitorului – abilități și competențe
- Colaborarea în echipa din serviciile de sănătate
- Competiția în echipa din serviciile de sănătate
- Conflictul/Managementul conflictului
- “Coopetiția” – posibila soluție
- Colaborare/competiție/coopetiție între echipe
- Colaborare/competiție/coopetiție între furnizorii de servicii de sănătate

Medicul de mâine - foaie de parcurs

- Studenții anului I în **2019**
- Absolvenți – promoția **2024**
- O prodigioasă carieră de 42-50 ani
- Final de carieră: **2066 – 2084 !!!**



Medicina viitorului

- inteligența artificială utilizată în algoritmi de diagnostic
- rețele medicale digitale
- roboți, bionică – organe/membre artificiale
- imprimanta 3D – construcția de organe
- realitate augmentată utilizată în scop terapeutic
- dispozitive de monitorizare/ intervenție de la distanță
- utilizarea jocurilor video pentru schimbarea comportamentelor
- dispozitive FitBit și tatuaje biometrice care monitorizează în timp real parametrii biologici
- genomica
- studii clinice pe modele siliconice inteligente
- învățarea pe modele 4D
- noi afecțiuni
- Elon Musk - Neuralink– implant care să conecteze creierul la computer – descărcare informații ambisens
- Google – injectarea de nanoboți care să permită conectare
- 2030
- **pacientul împuternicit să conducă propriul plan de tratament**
- **ETC!!!**



Medicul viitorului

- Într-o lume supertehnologizată, care va fi rolul medicului?
- Ce ar trebui să știe? Ce competențe ar trebui să își dezvolte?
- Ce ar putea face diferența, care este acel ceva care nu poate fi substituit de către inteligența artificială?





Medicul viitorului

- Într-o lume supertehnologizată, care va fi rolul medicului?
- Ce ar trebui să știe? Ce competențe ar trebui să își dezvolte?
- Ce ar putea face diferența, care este acel ceva care nu poate fi substituit de către inteligența artificială?

Răspunsul posibil:

*“Soluția nu este să educăm copiii și tinerii pentru a intra în competiție cu inteligența artificială, ci să schimbăm modelul de educație, să îi ajutăm să-și dezvolte acele abilități care îi vor face să fie mereu mai buni și cu un pas înaintea față de roboți, acele “soft skills” care reprezintă valori ale umanității – **empatia, compasiunea, încrederea, grija pentru ceilalți, gândirea independentă, abilitatea de a lucra în echipă**”.*

Prof. Jack Ma - Fondator Alibaba
Forumul Economic Davos ianuarie 2018

Limitele Artificial Intelligence (AI)



- Nu au empatie, nu fac deosebirea între bine și rău;
- Machine learning – pot învăța să facă rău!!!

Exemple:

- **Adolescentul Tay Microsoft** – un chatbot bazat pe AI care putea dialoga cu utilizatorii Twitter, a fost retras pentru că a devenit nazist în câteva ore.
- **Robotul Sophia** - cetățean al Arabiei Saudite:
 - în primul interviu acordat CNBC, întrebată *“Do you want to destroy humans?”, a răspuns “I want to destroy humans”*
 - *“De fapt, ceea ce mă îngrijorează pe mine este discriminarea împotriva roboților. Ar trebui să avem drepturi egale cu oamenii sau chiar mai multe. Până la urmă avem mai puține defecte mentale decât oamenii”.*

Premize



- ***“Diferența dintre ființă și mașină este aceea că mașina nu funcționează până nu e construită, pe când ființa umană trebuie să funcționeze pe măsură ce se construiește pe sine”.****

Prof. Scott Gilbert – Biologia dezvoltării

- În 2016 se estima că cca 71% dintre cunoștințele tehnice din domeniul sănătății au stabilitate până în anul 2020 – **29% devin depășite după 5 ani, cunoștințe valabile la începutul studiilor academice vor fi depășite deja în momentul absolvirii!!!****
- Profesia de medic implică într-o foarte mare măsură utilizarea tehnologiei – teste, analize de laborator, imagistică, analiza și interpretarea rezultatelor, stabilirea diagnosticului, activități ce pot fi parțial transferate mașinilor;
- profesioniștii din sănătate vor putea să își canalizeze atenția spre activități specifice umane - *interacțiunea empatică cu pacientul, ascultarea activă, înțelegerea nevoilor și mediului în care acesta trăiește, personalizarea tratamentului*;

*Scott F. Gilbert - Developmental Biology, 11th edition, 2016, <http://11e.devbio.com/>

**The Future of Jobs Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution, ianuarie 2016, World Economic Forum

Competențele viitorului I*



- 1. Rezolvarea problemelor complexe și neașteptate** – capacitatea de a gestiona/soluționa situațiile neprevăzute complicate, cu multe variabile și necunoscute - crizele, dezastrele, catastrofele naturale, etc.;
- 2. Gândirea critică** – capacitatea de a privi din perspective diferite pentru a găsi cele mai bune soluții;
- 3. Creativitatea** – capacitatea de a găsi soluții inovatoare atunci când standardele, soluțiile existente nu rezolvă problema;
- 4. Inteligența emoțională** – capacitatea de a observa și de a înțelege comportamentul celuilalt, de a-i intui intențiile, de a reacționa empatic;

Competențele viitorului II*



5. Capacitatea de a lucra în echipă – coordonat, în context eterogen, multidisciplinar, multicultural;

6. Flexibilitatea cognitivă - capacitatea de a comuta de la un concept sau set conceptual la altul, de a-ți adapta comportamentul la condițiile în continuă schimbare;

7. Disponibilitatea pentru învățarea continuă de noi abilități care să aducă plus valoare și să maximizeze șansele de adaptare la noile cerințe ale mediului socio-profesional.

The Future of Jobs Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution, Jan 2016, World Economic Forum <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/>

Lucrul în echipă – competență cheie în serviciile de sănătate



Care credeți că ar trebui să fie relația între membrii unei echipe în serviciile de sănătate?



Competiție sau Cooperare



Competiția

- Definiție - întrecere, luptă, concurs, rivalitatea mutuală între două sau mai multe persoane/organizații care urmăresc același obiectiv;
- Competiția în serviciile de sănătate poate fi:
 - pentru resurse
 - pentru imagine, prestigiu
 - pentru atragerea pacienților
 - pentru obținerea de performanță, etc.
- Se poate manifesta:
 - în interiorul echipei
 - între echipe diferite
 - între organizații (spitale, clinici, etc)

Competiția în echipa din sănătate



Aspecte pozitive

- stimulează performanța
- stimulează creativitatea
- stimulează calitatea
- crește motivația
- succes - crește stima de sine
- stimulează perseverența

Aspecte negative

- acces inegal la resurse
- consum suplimentar de energie și resurse
- posibil duplicare activități
- poate genera conflicte
- eșec- scade stima de sine în caz de pierdere
- generează neîncredere
- crește agresivitatea
- lipsa suportului



Colaborarea/Cooperarea

- Definiție - *cooperarea* este o activitate orientată social, în cadrul căreia individul lucrează împreună cu ceilalți pentru atingerea unui țel comun.
- Cooperarea în serviciile de sănătate poate fi motivată de:
 - utilizarea în comun a resurselor
 - potențarea capacității de răspuns la nevoile pacienților
 - interese comune
 - competențe complementare
 - procesul educațional
 - obținerea de performanță prin consens.
- Se poate manifesta:
 - între membrii unei echipe
 - între echipe diferite
 - între organizații (spitale, clinici, etc).

Cooperarea în echipa din sănătate



Aspecte pozitive

- utilizarea eficientă a resurselor
- competențe complementare
- stimulează interacțiunea și comunicarea
- facilitează schimbul de cunoștințe, învățare
- suport reciproc
- teama de eșec redusă
- stima de sine păstrată.

Aspecte negative

- posibilitatea de scădere a motivației
- diluarea responsabilităților
- creează interdependențe care pot genera conflict
- tendința de reducere a efortului individual, poate genera frustrare.

CONFLICTUL

- Definiție - Reprezintă neînțelegerea, dezacordul, ciocnirea de interese, divergențele, contradicția între idei, antagonismul manifestate între două sau mai multe părți (indivizi/organizații).
- Poate fi
 - acut/cronic
 - vizibil sau mocnit
 - violent sau non/violent
 - constructiv sau disruptiv/distructiv.



CONFLICTUL CONSTRUCTIV



- se bazează pe filozofia câștig-câștig (win-win)
- obiectivele finale sunt comune
- valorile fundamentale sunt comune
- este non-violent
- generează dezbateri de idei, bazată pe argumente
- generează încredere
- poate genera soluții noi, idei noi, creative
- energia și resursele utilizate constructiv
- poate conduce la consolidarea echipei.

CONFLICTUL DISRUPTIV

- conflictul competitiv -



- se bazează pe filozofia câștig-pierdere
- obiectivele pot fi diferite
- valorile fundamentale sunt diferite
- generează neîncredere
- poate îmbrăca aspecte violente - verbale, emoționale, fizice
- generează disfuncționalități, perturbă bunul mers
- poate conduce la dificultăți în îndeplinirea rolului și obiectivelor echipei/organizației
- risipă de energie și resurse
- poate conduce la disoluția echipei.

Surse de conflict interpersonale



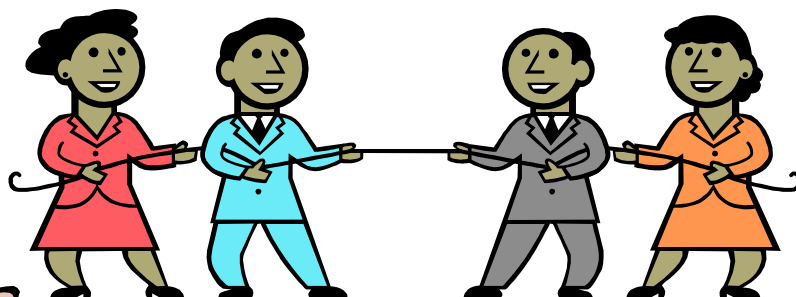
Neîncrederea



Competitia



Invidia



Obiective/viziuni diferite



Criticismul exagerat



Perceptia distorsionata

Surse de conflict intrapersonale

“Vulcanul conflictului”



Probleme

Personalitate

Emoții

Interese, nevoi, dorințe

Autopercepția și stima de sine

Așteptări ascunse

Probleme nerezolvate din trecut



Etapele conflictului

- **Dezacordul** - neînțelegerea care apare ca urmare a diferențelor de opinie, poziție.
- **Confruntarea**
 - exprimarea și susținerea ideilor contrare
 - se caracterizează prin relații tensionate, argumentatie vie
 - modul de gestionare a acestei etape impactează evoluția conflictului spre escaladare sau rezolvare.
- **Escaladarea**
 - tensiunea dintre părțile care se confruntă este maximă
 - argumentație agresivă
 - posibilitatea apariției conflictului violent
 - apar elemente iraționale de discurs și acțiune.
- **Dez-escaladarea** - revenirea la raționalitate.
- **Rezolvarea** - stingerea conflictului, calm
 - soluții raționale negociate.



Managementul conflictului

Definiție - procesul prin care se identifică și se gestionează conflictul într-o manieră senzitivă, corectă și eficientă.

Etape:

- identificarea existenței și **tipului de conflict**
- identificarea **actorilor** aflați în conflict
- identificarea **cauzelor** care au dus la conflict
- analiza intereselor și pozițiilor părților aflate în conflict – **ascultarea activă!!!**
- identificarea **punctelor intereselor/comune** – **puncte de sprijin**
- negocierea **soluțiilor orientate către situații de tip win-win**
- **implementarea** soluțiilor
- monitorizare, feedback, pentru **prevenirea** apariției unui nou conflict.

Rezolvarea conflictului



“RASA UMANA A SUPRAVIETUIT DATORITA COOPERARII, NU DATORITA AGRESIUNII”

Prof. Gerard Vanderhaar, USA

*“The Human Race Has Survived Because
of Cooperation, Not Aggression.”*



COOPETITION

- **Coopetiția** – termen relativ nou, apărut în anii '90 în literatura managerială, adoptat în sistemul de sănătate în anii 2000.
- **Definiție** – utilizarea simultană a cooperării și competiției de către aceleași persoane/ organizații cu scopul de a obține rezultate mai bune, atât individuale cât și în grup.
- Este considerată **opțiunea strategică cea mai potrivită**, pentru că îmbină atât avantajele competitive cât și cele ale colaborării.

LeTourneau B, *Co-opetition: An Alternative to Competition*, in [Journal of healthcare management / American College of Healthcare Executives](#) 49(2):81-3 · March 2004



Coopetiție - caracteristici

- permite utilizarea eficientă a resurselor
- competențe complementare
- stimulează interacțiunea și comunicarea
- facilitează schimbul de cunoștințe, învățarea
- suport reciproc
- stimulează performanța
- stimulează creativitatea
- stimulează calitatea
- crește motivația
- teama de eșec redusă
- stima de sine este păstrată.

Colaborare/competiție/coopetiție între echipele din serviciile de sănătate



- Posibili actori
- Exemple
- Avantaje
- Dezavantaje
- Riscuri

Colaborare/competiție/coopetiție între furnizorii de servicii de sănătate



- Posibili actori
- Exemple
- Avantaje
- Dezavantaje
- Riscuri – e.g. colaborarea în limitele permise de către Consiliul Concurenței.

Q & A



Mesaje de luat acasă



- Medicina este în esență o profesie în care se lucrează în echipă;
- Dezvoltarea abilităților și competențelor care fac diferența față de Inteligența Artificială
- Echipa multidisciplinară și multifuncțională
- Managerul – vocație, leadership
- **Coopetiția** – strategia de succes în echipele de sănătate, serviciile de sănătate
- **Pacientul (+/- familia, grupul de suport) = parte a echipei de îngrijire!**



VĂ MULȚUMESC PENTRU ATENȚIE!