

## An Investigation into Best Practices for a Dental Health Organization

Farkas Ferenc <sup>†1</sup>, Stephan Kühnel<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Leadership and Organizational Sciences, Faculty of Business and Economics,  
University of Pécs, Pécs, Hungary

<sup>2</sup>SRH Fernhochschule, Riedlingen

### Summary

Aim of the study is to discuss the management challenges that the organizations of the Hungarian health system are facing, by using the best practices of a private company specializing in dental care. In these organizations, management terms such as customer focus, employee satisfaction, quality orientation or structured reporting system, receive the appropriate attention neither internationally, nor in Hungary. Through a literature review, this study reduces this shortfall. These elements are present in the organization that is analyzed as a practical example. The owners and the management are striving for these, regarding both strategic and operative goals. The methodology of preparing a case study, the results presented in the paper, and also the discussion, all deal with questions of the development of best practices. The study states that without a structured management and reporting system, the correct application of management functions that are built upon the features of the health system business success is not even in the private sector possible. This is also in the case of dental care companies so, but the good practices that are developed as a result of the learning process, can be transferred into other health care organizations.

**Keywords:** Hungarian health system, best practices, dental care companies, “hosts”, structured reporting system

## Legjobb gyakorlatok vizsgálata egy fogászati vállalkozás példáján keresztül

### Összefoglalás

A tanulmány célja hogy a magyar egészségügy szervezeteinek menedzsment kihívásait tárgyalja egy, Magyarországon bejegyzett, a fogászati ellátásra szakosodott magánvállalkozás legjobb gyakorlatainak példáján keresztül. Ezen szervezetek körében olyan menedzsment fogalmak, mint fogyasztó-centrikusság, munkatársi megelégedettség, minőség-orientáció, strukturált beszámoló rendszer, nem kapnak kellő figyelmet sem nemzetközi, sem hazai vonatkozásban. A tanulmány a szakirodalmi áttekintő részében ezt a hiányt próbálja csökkenteni. A gyakorlati példában a vizsgált szervezet működésében ezek az elemek azonban jelen vannak. A tulajdonosok és a menedzsment törekvései mind stratégiai, mind az operatív célok tekintetében is erre irányulnak. Az eset elkészítésének módszertana, a bemutatott eredmények és a diszkusszió a legjobb gyakorlat kialakításáról szólnak. A tanulmány megállapítja, hogy a strukturált menedzsment és beszámoló rendszer, az egészségügy sajátosságaira épülő menedzsment funkciók helyes alkalmazása nélkül a magán szektorban sem várható üzleti siker. A fogászati vállalkozásokra is igaz ez, de a tanulási folyamat eredményeként a jó gyakorlatok más egészségügyi szervezetekbe is átvihetőek.

**Kulcsszavak:** magyar egészségügy, legjobb gyakorlatok, fogászati vállalkozások, „hostok“, strukturált beszámoló rendszer

**Irodalom**

1. Ágoston I, Vas G, Endrei D, Zemplényi A, Molics B, Szarka E, Boncz I. Egészségügyi kapacitások szabályozásának szakirodalmi áttekintése a nemzetközi gyakorlatban = Bibliographic review of health capacity's regulation in the international practice. *Egészség-Akadémia*, **2012**; 3(2): 115-128.
2. Johnson G, Scholes K., Whittington R. *Strategisches Management – Analyse, Entscheidung und Umsetzung*. 9/e. Munich - Pearson **2011**.
3. Kim WC, Mauborgne R. How strategy shapes structure. *HARVARD BUS REV*, **2009**; Sep: 73-80.
4. Németh A, Lampek K, Betlehem J. A munkával való elégedettség vizsgálata ápolók körében: 2003-ban és 2010-ben = Job satisfaction among nurses in 2003 and 2010. *Egészség-Akadémia*, 2012; 3(2): 257-264.
5. Johnson G, Scholes K., Whittington R. *Strategisches Management – Analyse, Entscheidung und Umsetzung*. 9/e. Munich - Pearson **2011**.
6. Johnson G, Scholes K., Whittington R. *Strategisches Management – Analyse, Entscheidung und Umsetzung*. 9/e. Munich - Pearson **2011**.
7. Stake RE. Case Studies. In: Denzin NK; Lincoln Y. eds. *Handbook of qualitative research*. 2/e, Thousand Oaks - Sage **2000**; 435-454.
8. Yin RK. *Case study research - Design and methods*. 2/e. Thousand Oaks - Sage **1994**.
9. Lincoln YS, Guba EG. The only generalization is: There is no generalization. In: Gomm R, Hammersley M, Foster P. eds. *Case study method*. London - Sage **2000**; 27-44. [Originally published in 1979.]
10. Yin RK. *Case study research - Design and methods*. 2/e. Thousand Oaks - Sage **1994**.
11. Baumard P. *Tacit knowledge in organizations*. London - Sage **1999**.
12. Kim WC; Mauborgne R. 2009. How strategy shapes structure. *HARVARD BUS REV*, **2009**; Sep: 73-80.