

Михайло МЕЛЬНИК

здобувач освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
(науковий керівник: к.е.н, доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ
Тамара ПОПОВИЧ)

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Сучасна система охорони здоров'я України перебуває у стані постійних трансформацій, спрямованих на підвищення якості медичних послуг, ефективність використання ресурсів та посилення управлінської автономії медичних закладів. З огляду на це, правильно вибудована система управління організаційними процесами стає ключовим чинником успішного функціонування закладу охорони здоров'я.

Ефективне управління передбачає узгодження діяльності всіх структурних підрозділів, оптимізацію внутрішніх процесів, підвищення мотивації персоналу, впровадження цифрових технологій та систем контролю якості. Окрім того, у період воєнного стану та післявоєнного відновлення, медичні заклади стикаються з додатковими викликами, передовсім дефіцитом кадрів, необхідністю швидкої адаптації до змін, забезпеченням безпеки пацієнтів та персоналу, що викликає необхідність підвищення організаційної стійкості та впорядкованості в наданні медичних послуг. Таким чином, вивчення питань удосконалення управління організаційними процесами у закладі охорони здоров'я (ЗОЗ) є важливим як з наукової, так і з практичної точки зору.

Опираючись на авторські напрацювання [1;2;5], під організаційними процесами варто розуміти сукупність взаємопов'язаних управлінських дій і процедур, спрямованих на забезпечення узгодженої роботи всіх структурних підрозділів

закладу охорони здоров'я для досягнення його цілей. Тобто, за своїм змістом, вони є механізмом, через який реалізується управлінська діяльність, формується взаємодія між персоналом, розподіляються повноваження, ресурси та відповідальність. Виходячи із даного визначення, організаційні процеси можна охарактеризувати як багатовимірне управлінське явище, у якому поєднано: змістовну роботу (що саме робиться), структурну (хто і як це виконує), ресурсну (за рахунок чого), комунікаційну (у який спосіб координується діяльність), та цільову (заради чого здійснюються дії). Таким чином, ці процеси формують цілісну систему взаємодії керівних, виконавчих та допоміжних елементів, спрямованих на реалізацію завдань ЗОЗ. Їх зміст полягає у створенні належних умов для ефективної діяльності персоналу, забезпеченні чіткої взаємодії між управлінськими рівнями, раціональному розподілі ресурсів і відповідальності, а також у забезпеченні якості медичних послуг. Відтак, організаційні процеси є не лише технічним чи адміністративним аспектом управління, а й важливим інструментом формування внутрішньої дисципліни, орієнтованої на результат.

В узагальненому виді структура організаційних процесів в розрізі окремих підсистем, представлена на рис. 1.

В контексті стандартизації діяльності ЗОЗ, що має вирішальне значення для забезпечення надання якісних медичних послуг згідно вимог споживачів, та відповідно до рекомендацій міжнародного стандарту «EN15224:2019 Система управління якістю у сфері охорони здоров'я» [3], всі процеси, які забезпечують ефективну діяльність ЗОЗ, за статусністю поділяються на чотири групи:

- управлінські, що пов'язуються із системою управлінням, відповідальністю керівництва та координацією роботи ЗОЗ;
- основні (клінічні) процеси, що безпосередньо пов'язані з організацією надання медичної допомоги пацієнтам;



Рис. 1. Підсистеми організаційних процесів в закладі охорони здоров'я

- допоміжні, це процеси з управління ресурсами, що підтримують основну і адміністративну діяльність в закладі;
- «процеси моніторингу, оцінки, аналізу, вимірів та поліпшення кожного процесу діяльності (вимірювання задоволеності споживачів, внутрішні аудити, моніторинг процесів, управління невідповідностями)» [3].

Ефективна організація цих процесів, їхнє регламентування та постійне вдосконалення мають ключове значення для успішного функціонування сучасного закладу охорони здоров'я в умовах реформування системи охорони здоров'я України.

Особливо значущими для збереження організаційної діяльності і забезпечення стабільності і розвитку ЗОЗ в сучасних умовах є безпекові чинники, пов'язані з воєнною агресією і військовими діями. З початком повномасштабної війни сфера охорони здоров'я України опинилася в умовах надзвичайного навантаження, невизначеності та постійних ризиків. Як зазначають дослідники [4], воєнний фактор істотно змінив як зовнішнє середовище функціонування ЗОЗ, так і внутрішню логіку організації діяльності. Ключовими факторами організаційної складової діяльності ЗОЗ став безпековий контекст, а

саме, безпека персоналу, пацієнтів, майна, медичного обладнання та інформаційних систем. У таких умовах управління ЗОЗ трансформується з класичної адміністративної моделі у кризово-адаптивну систему, яка має поєднувати швидкість реагування, раціональне використання ресурсів, мобільність та психологічну стійкість персоналу.

Загалом, організаційні процеси в закладі охорони здоров'я є взаємопов'язаною системою управлінських дій, спрямованих на досягнення головної мети - підвищення ефективності надання медичних послуг і задоволення потреб пацієнтів. Зміст організаційних процесів полягає в забезпеченні раціональної побудови структури управління, створенні умов для ефективної праці медичного персоналу та наданні якісних медичних послуг.

Список використаних джерел:

1. Алькема В.Г., Сумець О.М., Кириченко О.С. Менеджмент закладів охорони здоров'я: навч. посібник. К.ВНЗ.Університет економіки та права «КРОК».2023.244с. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/alkema_0036.pdf
2. Грицко Р.Ю., Квасній Л.Г., Грицко О.М.3 Управління результативністю роботи медичного закладу в умовах змін. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. Вип 19. Т.2.
3. ДСТУ EN15224:2019 Системи управління якістю у сфері охорони здоров'я (EN15224:2016,IDT). URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82162
4. Лопаткіна О. Політика публічного управління у сфері охорони здоров'я в умовах воєнного стану. URL: <https://www.eu-scientists.com/index.php/pmap/article/download/24/19>
5. Організація діяльності закладу охорони здоров'я: навч.посіб. /Р. Р. Августин, Ю. А. Богач, А. Ю. Васіна, Т.М. Попович [та ін.]; за ред. М.М. Шкільняка, Т.А. Желюк. Тернопіль:Крок,2021.517с. URL <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/48106>