

Ірина ПИЛИПЧУК

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)

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ НАДАННЯ РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Аналітична оцінка діяльності Центру реабілітації та відновлення засвідчила наявність низки внутріорганізаційних проблем, які суттєво впливають на його спроможність в повній мірі відповідати принципам комплексного біопсихосоціального підходу, необхідного для складної реабілітації, і що в сучасних умовах обмежує можливості центру надавати реабілітаційні послуги для пацієнтів з неврологічними або військовими травмами. Для вирішення таких проблем основна увага, на нашу думку, має бути зорієнтована на забезпеченні гнучкості системи управління, внутріорганізаційному впорядкуванні всіх процесів, організування командної роботи з надання якісних реабілітаційних послуг, впровадження нових практик та технологій реабілітації, координації та організації співпраці з іншими ланками реабілітаційного циклу, для забезпечення неперервності реабілітаційних процедур. В рамках такого удосконалення має бути вибудована чітка організаційна модель діяльності, з гнучкою системою управління, орієнтованістю реабілітаційних заходів виключно на результат і якість та впровадженням проєктно-процесних підходів реабілітації. Реалізація таких підходів передбачає:

– впровадження менеджменту індивідуального реабілітаційного плану як проєкту, коли кожен такий план для кожного пацієнта

розглядається як окремий проєкт з чітким бюджетом часу, ресурсів, SMART-цілями та визначенням показників прогресу;

- впровадження моделі гнучкого штату, де ключовий персонал (лікар ФРМ, фізіотерапевт, ерготерапевт) є штатними працівниками, а вузькі фахівці залучаються на аутсорсингу/договорах, відповідно до актуальних потреб пацієнтів;

- посилення якості командної роботи та дотримання стандартів ВООЗ шляхом поглиблення мультидисциплінарності, запровадження системи взаємозамінності фахівців (через їх навчання суміжним, але не дублюючим навичкам для забезпечення безперебійності процесу реабілітації) [1];

- фокусування на результаті та прогресі реабілітації шляхом: регулярного оновлення протоколів надання послуг згідно з останніми міжнародними клінічно-практичними гайдлайнами (новими практиками, рекомендаціями, що допомагають прийняти рішення щодо належних заходів з реабілітації нпр. після інсульту, ампутації тощо); проведення аудиту результату та якості через вироблення внутрішньої системи контролю, за допомогою якої на постійній основі здійснювати моніторинг дотримання процедур і нормативів індивідуальних втручань та автоматичного попередження про відхилення;

- постійне оновлення практик та технологій надання реабілітаційних послуг. Для Центру, як приватної структури, такий підхід є умовою посилення конкурентних позицій на ринку на основі підвищення якості. Такими технологіями можуть стати: застосування віртуальної реальності та ігрофікації для відновлення когнітивних та рухових функцій (особливо в нейрореабілітації), оскільки це підвищує мотивацію пацієнтів; обладнання зони або створення кабінету асистивних технологій, для оцінки та тренування з допоміжними засобами реабілітації, включно з тренувальними протезами, екзоскелетами, що дозволяє

індивідуалізувати процес реабілітації; включення психологічного скринінгу (на ПТСР, депресію) у первинне обстеження тощо.

Організаційна стійкість Центру реабілітації та відновлення в значній мірі залежить від її інтеграції в державний та соціальний простір, що можливо забезпечити в рамках розвитку співпраці та координації діяльності з іншими ланками реабілітаційного циклу. Серед таких управлінських рішень важливо виробити дієві механізми: 1) співпраці з первинною ланкою реабілітаційного процесу та амбулаторними закладами через створення нпр. стандартизованого «Виписного листа реабілітації» (на основі МКФ), який передається сімейному лікарю та амбулаторному центру. Це забезпечує продовження програми після виписки; 2) налагодження прямої співпраці кейс-менеджера Центру з регіональними відділеннями Фонду соцзахисту для прискорення отримання пацієнтами допоміжних засобів та протезування, мінімізуючи бюрократичні затримки; 3) позиціонування на ринку реабілітаційних послуг з акцентом та якості та результатах через демонстрацію успішних практик і прогресу в здійсненні реабілітаційних заходів, використання новітніх технологій та дотримання міжнародних стандартів якості.

Список використаних джерел:

1. ВООЗ та Європейська обсерваторія презентували дослідження щодо фінансування та організації реабілітаційних послуг. URL: <https://moz.gov.ua/uk/vooz-ta-yevropejska-observatoriya-prezentovali-doslidzhennya-shodo-finansuvannya-ta-organizaciyi-reabilitacijnih-poslug>