

Тетяна ХЛОПЧИШИН

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

**ФОРМУВАННЯ ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ МЕДИЧНИХ
ПРАЦІВНИКІВ РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ В КОНТЕКСТІ
НАДАННЯ ЯКІСНИХ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ**

В системі управління медичними та реабілітаційними послугами важливим в реабілітаційних центрах є формування професійних правил та норм поведінки медичного персоналу. Чітко регламентовані деонтологічні вимоги забезпечують належний рівень професійної відповідальності, підвищують довіру пацієнтів і сприяють ефективному функціонуванню закладів в цілому.

Дотримання деонтологічних принципів, закріплених у внутрішніх регламентах, професійних стандартах і корпоративній культурі закладів, забезпечує гуманність взаємодії, професійну відповідальність і високий рівень пацієнтоорієнтованості. Саме етичні засади визначають рівень довіри пацієнтів, результативність реабілітаційних програм та загальну ефективність функціонування реабілітаційних центрів.

Правила поведінки медичного персоналу базуються на положеннях медичної деонтології, що формують морально-етичні вимоги до діяльності лікарів, медичних сестер, психологів, реабілітологів та інших фахівців. До основних принципів належать гуманність, повага до гідності та автономії пацієнта, збереження конфіденційності, чесність, відповідальність, недопущення дискримінації та упередженості. Дотримання цих принципів створює морально-етичне підґрунтя для ефективної взаємодії між медичним працівником і пацієнтом [1]. Водночас, формування

правил поведінки передбачає їх нормативно-правову регламентацію, включення у стандарти професійної діяльності, посадові інструкції, внутрішні регламенти реабілітаційного центру та системи контролю якості медичної допомоги. Ефективність цих правил значною мірою залежить від рівня професійної підготовки персоналу, регулярного проходження тренінгів з етики та комунікації, а також від корпоративної культури, яка підтримує етичну поведінку та відповідальність.

Ефективність реабілітаційного процесу значною мірою залежить від поведінки персоналу, оскільки реабілітація передбачає тривалий та системний контакт між фахівцем і пацієнтом [2]. В цьому контексті простежується чітка закономірність: доброзичливе, тактовне та професійне ставлення персоналу підвищує мотивацію пацієнтів до участі у реабілітаційних програмах, знижує рівень тривожності, формує емоційний комфорт і зміцнює віру у власне одужання. Це безпосередньо впливає на результативність фізичної, психологічної та соціальної реабілітації.

Дотримання правил професійної поведінки забезпечує якісну реалізацію ключових напрямів діяльності реабілітаційних центрів, таких як психологічна корекція, арт-терапія, музикотерапія, заняття лікувальної фізкультури, фізіотерапевтичні процедури та соціальна адаптація. Важливо, що формуються з урахуванням етичних дилем, з якими стикаються медичні працівники в повсякденній діяльності, та особливостей сучасних викликів: воєнних дій, зростання психологічного навантаження, дефіциту кадрових ресурсів. Дотримання таких правил дозволяє мінімізувати ризики професійних помилок, запобігати конфліктним ситуаціям, зберігати психологічне благополуччя пацієнтів і персоналу.

З метою підвищення ефективності професійної діяльності персоналу, посилення деонтологічної культури та формування

єдиного етичного середовища у реабілітаційних центрах доцільним є:

- розроблення та впровадження комплексного етичного кодексу, зокрема: систематизувати чинні норми професійної поведінки у вигляді окремого «Кодексу професійної етики та деонтології»; включити до нього етичні стандарти спілкування з дітьми, їхніми батьками, колегами та представниками інших установ; передбачити механізми контролю та відповідальності за порушення етичних норм. Водночас, це дасть можливість для підвищення прозорості етичних вимог, формування єдиного стилю поведінки персоналу;

- впровадження системи безперервного етичного навчання персоналу, що включає тренінги з медичної деонтології, емоційної компетентності та психології дитячого віку; внутрішні семінари з аналізом складних клінічних і комунікативних ситуацій; щорічну сертифікацію персоналу за напрямом «Етична та комунікативна компетентність». Це дозволить розвивати емоційний інтелект персоналу, знижувати кількість конфліктних ситуацій, підвищувати якість взаємодії з пацієнтами;

- вдосконалення механізмів зворотного зв'язку від пацієнтів та їхніх родин, зокрема: запровадити електронні та паперові форми оцінки якості обслуговування (анкетування після кожного циклу реабілітації); проводити щомісячний аналіз скарг і пропозицій; включити етичні показники до системи оцінювання персоналу. В цьому контексті реабілітаційні центри отримають оперативне виявлення проблем поведінки, підвищення відповідальності персоналу, індивідуальний супровід рекомендацій;

- розвиток корпоративної культури взаємоповаги та психологічної підтримки персоналу, а саме: формувати культуру взаємодопомоги та командної роботи між лікарями, психологами, педагогами, фізіотерапевтами та молодшим персоналом; організувати програми профілактики емоційного вигорання (сесії

психологічного супроводу, тренінги стресостійкості); створити систему нематеріального заохочення за етичну поведінку та високий рівень професійної відповідальності. Це допоможе медичному персоналу досягти зниження рівня емоційного вигорання, покращення мікроклімату у колективі, підвищення стабільності кадрового складу;

– стандартизація комунікаційних процедур у реабілітаційному процесі, зокрема: розробити алгоритми інформування пацієнтів про процедури, можливі ризики, очікувані результати; запровадити чіткі правила ведення діалогу з дітьми різного віку й пацієнтами з особливими потребами (зокрема з порушеннями слуху, аутичного спектра, ДЦП тощо); використовувати технології «безпечного контакту» у фізичній реабілітації. При цьому відбудеться зменшення психологічного напруження, підвищення ефективності процедур, формування почуття безпеки у пацієнтів;

– впровадження мультидисциплінарних командних нарад з аналізом деонтологічних аспектів, а саме доцільно: систематично обговорювати випадки, що містять етичні виклики (взаємовідносини з батьками, поведінка дитини, реагування на складні психологічні стани); розробляти колективні рішення щодо вдосконалення поведінкових норм у подібних ситуаціях; проводити внутрішні ротації або тінювання між фахівцями (лікар - психолог - педагог - реабілітолог). Це дозволить підвищити міждисциплінарну етичну компетентність персоналу;

– розширення інформаційної відкритості та етичної прозорості закладу шляхом публікації етичних стандартів і прав пацієнтів, що дозволить підвищити довіру населення, зменшити соціальну напруженість, посилити репутацію реабілітаційних центрів.

Таким чином, формування правил професійної поведінки медичних працівників є базовою передумовою забезпечення якісних медичних послуг та одним з ключових інструментів управління якістю в реабілітаційних центрах, так як сприяють

ефективному здійсненню лікувального процесу і розвитку пацієнтоорієнтованості.

Список використаних джерел:

1. Тишкевич-Львова Є. В. Деонтологічні принципи та психологічні особливості професійної взаємодії медичних сестер і пацієнтів. Медсестринство. 2021. № 2. С. 61-64.
2. Пшук Л. М. Психологічні аспекти взаємодії персоналу реабілітаційного закладу з пацієнтом. Клінічна психологія. 2020. № 3. С. 72-78.