

Яна БІЛА, Михайло ЗУБ

здобувачі освітньо-професійної програми «Менеджмент
закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ

Жанна КРИСЬКО

ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ В МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Сучасна система охорони здоров'я стикається з багатьма викликами, зокрема зростанням попиту на якісні медичні послуги, дефіцитом кваліфікованих кадрів та необхідністю оптимізації внутрішніх процесів. Організація роботи персоналу відіграє ключову роль у забезпеченні належного рівня надання медичних послуг.

Організація роботи персоналу в медичних закладах є складним процесом, що вимагає врахування особливостей професійної діяльності медичних працівників, специфіки медичних послуг і загальних принципів менеджменту [1]. Так, повинен бути чіткий розподіл функцій і обов'язків, що запобігає дублюванню завдань і сприяє підвищенню продуктивності. Крім того, професійне вигорання є поширеною проблемою серед медичного персоналу, що потребує розробки програм мотивації та підтримки. А ще використання сучасних інформаційних технологій через автоматизацію процесів дозволяє знизити адміністративне навантаження та підвищити якість обслуговування пацієнтів.

Успіх діяльності медичного закладу залежить від гармонійного поєднання різних підходів до організації роботи персоналу, які забезпечують ефективність і якість обслуговування пацієнтів. Основні підходи до організації роботи персоналу в медичних закладах наведено на рис. 1.

Системний підхід до організації роботи персоналу передбачає розгляд закладу охорони здоров'я як єдиної системи, де всі елементи (працівники, обладнання, ресурси) працюють задля

досягнення спільної мети. Він сприяє запобіганню дублюванню завдань, мінімізує ризик конфліктів між співробітниками та підвищує загальну ефективність роботи.

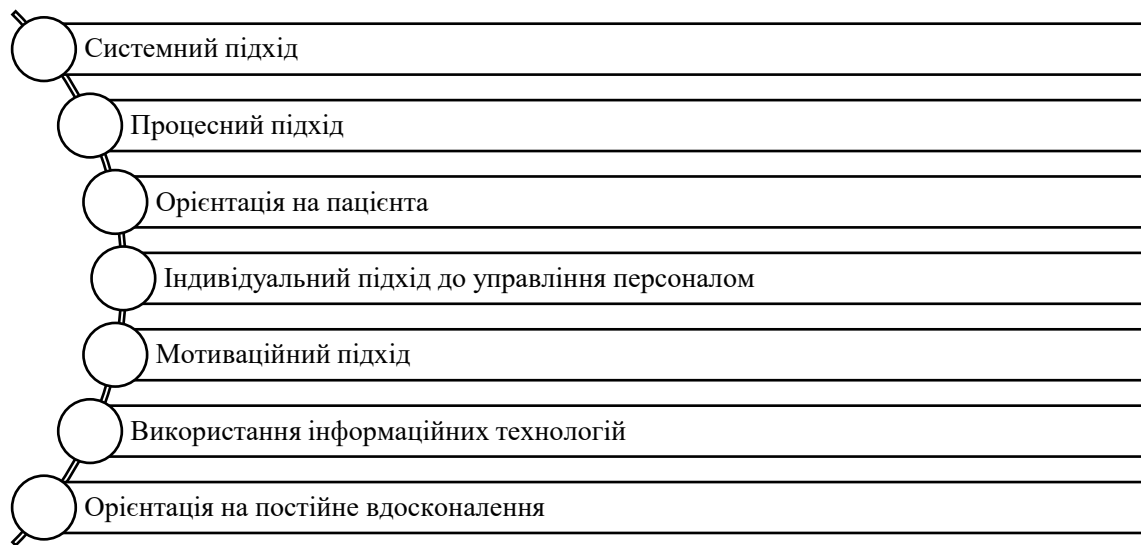


Рис. 1. Основні підходи до організації роботи персоналу в медичних закладах

Примітка. Побудовано авторами.

Процесний підхід базується на розгляді всіх видів діяльності як взаємопов'язаних процесів, що спрямовані на задоволення потреб пацієнтів. Організація роботи на основі процесного підходу дозволяє стандартизувати виконання операцій, забезпечуючи їх високу якість і прозорість.

Орієнтація на пацієнта акцентує увагу на забезпеченні максимального рівня задоволення потреб пацієнтів. Реалізація підходу орієнтації на пацієнта вимагає регулярного навчання персоналу основам комунікації, етики та вирішення конфліктів.

Індивідуальний підхід до управління персоналом враховує, що кожен співробітник має унікальні здібності, мотивацію та професійний досвід. Такий підхід сприяє формуванню комфортного середовища, що підвищує рівень задоволеності працівників і знижує ризик професійного вигорання.

Мотивація є важливим чинником підвищення продуктивності персоналу. Ефективна система мотивації підвищує залученість працівників до процесу надання якісних послуг.

Автоматизація процесів управління персоналом та

обслуговування пацієнтів є важливим компонентом сучасного медичного менеджменту. Інформаційні системи дозволяють підвищити точність обліку, оптимізувати комунікацію між підрозділами та знизити адміністративне навантаження.

Орієнтація на постійне вдосконалення передбачає, що організація роботи персоналу повинна бути гнучкою і адаптивною до змін у зовнішньому середовищі. Постійне вдосконалення сприяє підтримці конкурентоспроможності медичного закладу.

Зауважимо, що використання інтегрованого підходу до організації роботи персоналу дозволяє створити ефективну систему управління, яка забезпечує високу якість медичних послуг, зростання задоволеності пацієнтів і професійне зростання співробітників.

Отже, організація роботи персоналу передбачає створення умов для ефективного виконання професійних обов'язків, включаючи планування робочого часу, розподіл завдань, систему мотивації та контролю. Використання сучасних підходів до управління персоналом, впровадження технологій та програм мотивації дозволяє значно покращити результати роботи медичних установ.

Список використаних джерел

1. Крисько Ж.А., Лука І.І. Проблеми кадрового забезпечення в системі охорони здоров'я. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством*: матеріали IV Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференції [м. Полтава, березень 2021 р.]. Полтава. 2021. С. 97-99.