

Василь МАЦЕЙКО

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Аліна ЖУКОВСЬКА

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Функціональна діяльність закладу охорони здоров'я, що націлена на забезпечення ефективності та якості медичної допомоги, неможлива без постійного удосконалення. Процес постійного вдосконалення (в англomовній літературі: continual improvement process – постійний процес поліпшення або continuous improvement process – безперервний процес вдосконалення, скорочено СІР або СІ) – це безперервна діяльність щодо покращення продукції, послуг чи процесів. Така діяльність може передбачати поетапне вдосконалення з часом або «проривне» (суттєве, одномоментне) поліпшення [1, с. 31]. Процеси постійно оцінюються та покращуються з урахуванням їх ефективності, результативності та гнучкості.

В арсеналі сучасного менеджменту існує багато різних підходів, методів і моделей, використання яких здатне поліпшити процеси медичного обслуговування. Серед них: цикл Демінга-Шухарта PDCA (plan-do-check-action: планує-виконує-перевіряє-корегує); безперервне поліпшення якості (continuous quality improvement – CQI); тотальне (загальне) управління якістю (Total quality management – TQM); міжнародні стандарти ISO 9000; модель Європейського фонду управління якістю (European Foundation for Quality Management – модель EFQM); організаційна самооцінка (Organizational Self-Assessment); методики статистичного контролю якості (statistical process control SPC); підхід 6 сигм (Six Sigma та Lean Six Sigma); бенчмаркінг; реінжиніринг (EPR); система загального обслуговування устаткування (TPM); система «упорядкування» (5S); збалансована система показників (Balanced Score card – BSC); клінічний аудит; аудит зі зворотнім зв'язком тощо [1, с. 31].

Серед різноманітних інноваційних технологій удосконалення діяльності закладів охорони здоров'я найбільш всебічний аналіз надають моделі діагностичної самооцінки (модель Тіто Конті) та моделі Європейського фонду управління якістю (EFQM). Деякі автори розглядають їх як різні варіації моделі самооцінки діяльності організацій.

Моделі ділової досконалості – ключова структура на допомогу організаціям для досягнення високої конкурентоспроможності і стабільного успіху. Їх використовують як діагностичний інструмент аналізу і контролю за станом «здоров'я» організації, спрямовану на пошук ділянок для поліпшення. Європейський фонд менеджменту якості вважає, що процес самооцінки є

каталізатором для удосконалення. Завдяки цьому процесу організація значно краще збалансовує свої пріоритети, розподіляє ресурси і розробляє реалістичні плани. Процес самооцінки дозволяє організації чітко визначити її слабкі та сильні сторони і ланки, в яких можна зробити поліпшення, і досягти високих результатів в організованих заходах з удосконалення.

Використання моделей самооцінки передбачає проведення дослідження і вимірювання потужності управлінського потенціалу, оцінки ефективності управління закладом охорони здоров'я. Справжній показник ефективності моделей самооцінки – їх широке використання як системи управління організацією на основі ключової дисципліни менеджменту – організаційної самооцінки [2].

Моделі самооцінки можливо використовувати у незмінному (авторському) вигляді або адаптувати та індивідуалізувати їх. Обидві точки зору мають право на існування, оскільки багато організацій, які застосовують модель з метою інкорпорувати системний підхід у практику управління, перекроюють модель з урахуванням своїх потреб і використовують її для діагностичної самооцінки. Уніфіковані моделі використовуються переважно з метою бенчмаркетингу – порівняння своїх показників та процесів із показниками та процесами інших організацій, в першу чергу лідерів у своїй галузі. Враховуючи те, що моделі самооцінки не отримали в охороні здоров'я суттєвого розповсюдження, завдання бенчмаркетингу на підставі проведення діагностичної самооцінки для медичних закладів на даному етапі розвитку вітчизняної охорони здоров'я не є актуальним завданням.

Закладам охорони здоров'я доцільніше використовувати адаптовану для кожної окремої медичної організації модель самооцінки, враховуючи її специфіку. Кожна організація унікальна і не схожа на іншу. Навряд чи знайдеться організація, яку можна повністю вписати у модель. Так, суттєво відрізняються моделі самооцінки для приватних та державних закладів охорони здоров'я, враховуючи їх різні стратегічні завдання. Для досягнення цілей приватному закладу охорони здоров'я належить вирішувати завдання підвищення конкурентоспроможності за рахунок підвищення самооплатності та рентабельності інвестицій, що дозволить частіше оновлювати медичне обладнання та залучати кваліфіковані медичні кадри. Для державних медичних закладів перше місце посідають соціально значущі цілі щодо підтримки та поліпшення здоров'я обслуговуваного населення.

Але для ефективної діяльності закладу охорони здоров'я недостатньо структурних реорганізацій та впровадження нових технологій управління. Необхідні послідовні етапи організаційного розвитку з акцентами на зміну стратегій, управлінських рішень, психології керівників та персоналу, корпоративної культури, кадрової політики, взаємин із споживачем та оточуючим середовищем з метою досягнення задоволеності всіх зацікавлених сторін.

Використані джерела

1. Дячук Д. Д. Концептуальне обґрунтування та побудова моделі стійкого вдосконалення організаційного розвитку закладу охорони здоров'я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2012. № 4. С. 30-37. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VSG_2012_4_9.
2. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості : навч. посібн. К. : Центр учбової літератури, 2007. 368 с.

Юрій МЕЛЬНИК

здобувач освітньо-професійної програми
«Менеджмент в закладах охорони здоров'я» ТНЕУ

Софія УБРАМИК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент в закладах охорони здоров'я» ТНЕУ
Науковий керівник – к.н.д.у., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Анастасія ПУНДА

ОСОБЛИВОСТІ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА СФЕРА ЇХ НАДАННЯ В УКРАЇНІ

В Україні особливого значення набуває реформування системи надання адміністративних послуг. Саме тому дослідження державної політики у сфері надання адміністративних послуг є дуже актуальним.

У Законі України “Про адміністративні послуги” адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання таких послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків цієї особи згідно із законом. До адміністративних послуг також відносять надання органом виконавчої влади, іншим державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим, органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами, державним реєстратором, суб’єктом державної реєстрації витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів, а також інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, об’єкту, що перебуває в його власності, володінні/користуванні, надається чи підтверджується юридичний статус та/або факт [2].

До законодавчого забезпечення надання адміністративних послуг слід віднести Конституцію України, Закон України “Про адміністративні послуги”, інші закони та нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

Щодо організаційного забезпечення надання адміністративних послуг, то воно здійснюється завдяки забезпеченню автоматизованого доступу адміністраторів до інформації в інформаційних системах суб’єктів надання