

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Західноукраїнський національний університет**  
**Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій**  
**Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу**

**ЦУГЛЕВИЧ Леся Володимирівна**

**Регламентування роботи персоналу закладу охорони  
здоров'я в процесі реалізації його місії / Regulation of the  
work of the personnel of the health care institution in the  
process of implementing its mission**

спеціальність: 073 - Менеджмент  
освітньо-професійна програма – Менеджмент закладів охорони здоров'я

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи  
МЕНзмхм - 21  
Л.В. Цуглевич

---

Науковий керівник:  
к.е.н., доцент, Ж.Л. Крисько

---

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту:

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **М. М. Шкільняк**

**ТЕРНОПІЛЬ - 2023**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РЕГЛАМЕНТУВАННЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ МЕДЗАКЛАДУ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЙОГО МІСІЇ. 6</b>	<b>6</b>
1.1. Сутність місії закладу охорони здоров'я.....	6
1.2. Роль персоналу в реалізації місії медзакладу та особливості регламентування його роботи.....	13
Висновки до розділу 1 .....	20
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ПРАКТИКИ РЕГЛАМЕНТУВАННЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ МЕДЗАКЛАДУ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЙОГО МІСІЇ</b>	<b>22</b>
2.1. Аналіз місії та цілей КНП «Хмельницький обласний центр служби крові» .....	22
2.2. Кадрове забезпечення досліджуваного закладу охорони здоров'я .....	30
2.3. Оцінка регламентування робочих процесів закладу охорони здоров'я ...	36
Висновки до розділу 2 .....	42
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕГЛАМЕНТУВАННЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ МЕДЗАКЛАДУ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЙОГО МІСІЇ.....</b>	<b>43</b>
3.1. Перспективи розвитку механізму регламентування роботи персоналу закладу охорони здоров'я.....	43
3.2. Впровадження системи менеджменту якості для удосконалення регламентування роботи персоналу досліджуваного закладу.....	47
Висновки до розділу 3 .....	54
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>55</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>57</b>

## ВСТУП

**Актуальність проблеми.** Регламентування роботи персоналу є ключовим елементом для забезпечення ефективного та безпечного функціонування медзакладу та досягнення його місії.

Регламентування допомагає персоналу чітко розуміти місію та цілі медзакладу, що сприяє вирішенню завдань, пов'язаних із збереженням та поліпшенням здоров'я пацієнтів.

Регламентування роботи персоналу дозволяє встановити стандарти та процедури, котрі забезпечують високу якість медобслуговування через навчання персоналу, впровадження стандартів безпеки та нормативів, а також визначення робочих процесів для оптимального функціонування закладу.

Регламентування гарантує впровадження необхідних заходів для забезпечення безпеки як пацієнтів, так і медичного персоналу. Це може включати санітарно-епідемічні норми, правила гігієни, заходи безпеки праці, інфекційний контроль та інші важливі аспекти.

Регламентування допомагає оптимізувати використання ресурсів, таких як час, персонал, обладнання та матеріали. Це важливо для ефективного функціонування закладу та забезпечення його стабільності.

Регламентування допомагає забезпечити відповідність медичному законодавству, зокрема, завдяки виконанню медичних стандартів, нормативів щодо ліцензування та сертифікації, а також інших вимог, що стосуються надання медичних послуг. Це важливо для уникнення юридичних проблем та забезпечення етичної практики.

Регламентування роботи персоналу дозволяє стандартизувати процеси надання медпослуг та забезпечити високий рівень якості лікування та догляду за пацієнтами. Строгі стандарти та процедури забезпечують безпеку пацієнтів, що передбачає правильне використання медобладнання, дотримання санітарних норм та гігієнічних, а також ефективну взаємодію персоналу.

Отже, регламентування роботи персоналу є важливою складовою

управління закладом, сприяючи досягненню його місії та мети, а також забезпечує високий стандарт надання медпослуг.

**Аналіз останніх досліджень та наукових праць.** Вивченням питання регламентування роботи персоналу займається широке коло науковців, серед яких: Дяків О., Заказнов А., Іванова А., Крисько Ж., Островерхов В., Савельєва Е., Скорик О., Смірнова М., Хатоева Т.

**Метою кваліфікаційної роботи** є розроблення і обґрунтування практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму регламентування роботи персоналу медзакладу в процесі реалізації його місії.

Відповідно до мети поставленні такі **завдання:**

- окреслити сутність місії закладу охорони здоров'я;
- розглянути роль персоналу в реалізації місії медзакладу та особливості регламентування його роботи;
- провести аналіз місії та цілей КНП «Хмельницький обласний центр служби крові»;
- дослідити кадрове забезпечення досліджуваного медзакладу;
- оцінити регламентування робочих процесів медзакладу;
- визначити перспективи розвитку механізму регламентування роботи персоналу закладу охорони здоров'я;
- окреслити шляхи впровадження системи менеджменту якості для удосконалення регламентування роботи персоналу досліджуваного закладу.

**Об'єктом дослідження** є процес регламентування роботи персоналу медзакладу в процесі реалізації його місії.

**Предметом дослідження** виступають теоретичні та практичні аспекти удосконалення механізму регламентування роботи персоналу в процесі реалізації місії медзакладу.

У «кваліфікаційній роботі використані такі **методи дослідження:** діалектичний підхід до вивчення економічних та фінансових явищ, методи: аналізу і синтезу; порівняльного аналізу; групування; ланцюгових

підстановок; графічного зображення. Використано системний підхід, що становить теоретичне і методологічне підґрунтя функціонально-статистичного моделювання досліджуваних процесів» [5].

**Практичне значення** одержаних результатів полягає у тому, що наведені рекомендації можуть бути використані менеджментом КНП «Хмельницький обласний центр служби крові» у процесі удосконалення механізму регламентування роботи персоналу.

**Апробація.** Опубліковано 2 тези доповідей [59; 60].

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РЕГЛАМЕНТУВАННЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЙОГО МІСІЇ

### 1.1. Сутність місії закладу охорони здоров'я

За останній період значно зросла кількість наукових публікацій щодо діяльності медзакладів та управління ними. Це зумовлено, насамперед, тим, що медична галузь є складна соціально-економічна система, основною метою якої є забезпечення реалізації важливого соціального принципу – збереження здоров'я громадян, надання їм висококваліфікованої лікувально-профілактичної допомоги.

У преамбулі Статуту ВООЗ – Всесвітньої організації охорони здоров'я, зазначено, що здоров'я – це «не тільки відсутність хвороб або фізичних дефектів, а стан повного фізичного, психічного та соціального благополуччя» [53].

Згідно із Законом «Основи законодавства України про охорону здоров'я» [30] здоров'я – «це стан повного фізичного, психічного і соціального благополуччя, а не лише відсутність хвороб і фізичних вад» [30]. Там же охорона здоров'я розглядається як «система заходів, що здійснюються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, закладами охорони здоров'я, медичними та фармацевтичними працівниками і громадянами з метою збереження та відновлення фізіологічних і психологічних функцій, оптимальної працездатності та соціальної активності людини при максимальній біологічно можливій індивідуальній тривалості її життя» [30]. Охорона здоров'я є однією з найважливіших галузей сучасного суспільства.

Зауважимо, що у 1946 р. задекларовано на всіх міжнародних рівнях

право громадян на охор. здоров'я у статуті ВООЗ [53]. Це також прописано і в документах міжнародних медичних закладів, і в конституції Європейського Союзу (ЄС), а також конституціях усіх країн світу. Навіть у Цілях розвитку тисячоліття ООН зазначено, що у напрямках світового розвитку є пріоритетним забезпечити право на здоров'я.

У ст. 49 Конституції України зазначено про те, що кожен «має право на охорону здоров'я, а держава забезпечує усім громадянам безоплатну медичну допомогу та розвиток системи охорони здоров'я» [23].

Зазначимо, що здійснюють надання медпослуг, а також забезпечують реалізацію заходів для збереження та вдосконалення здоров'я населення медзаклади, такі як лікарні, поліклініки, аптеки й інші медичні установи. Медзаклади є невід'ємною частиною суспільства, і їхній внесок в забезпечення загального добробуту неоціненний.

Основні риси діяльності медзакладу включають широкий спектр функцій і завдань, спрямованих на забезпечення збереження й покращення фізичного здоров'я й психічного населення. Дослідження виявило, що виокремлюються такі види діяльності медзакладу (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Види діяльності закладу охорони здоров'я

Примітка. Побудовано автором.

Розглянемо їх.

Діагностика та лікування передбачають, що медзаклади проводять медичні обстеження, ставлять діагнози та надають лікування для пацієнтів з різними захворюваннями та станами. Крім того, медорганізації ведуть роботу з профілактики захворювань, поширення інформації про здоровий спосіб життя, що включає вакцинацію, рекомендації щодо харчування, фізичну активність тощо.

Надання екстреної допомоги – медзаклади мають готовність надавати швидку й ефективну медичну допомогу в надзвичайних ситуаціях, таких як аварії, природні катастрофи або масові захворювання. Зауважимо, що заклади надають послуги для всього населення, незалежно від віку, від статі чи соціального статусу.

Медзаклади здійснюють дослідження в галузі медицини, розробляють нові методи лікування та діагностики.

Багато медзакладів надають освітні послуги для медпрацівників, інших фахівців у галузі охор. здоров'я.

Медзаклади відповідають за ефективне управління медичними ресурсами, включаючи лікарський персонал, обладнання та медичні засоби. Для забезпечення функціонування медзакладів потрібно планувати та адмініструвати фінансові ресурси.

Медзаклади співпрацюють з іншими галузями, такими як освіта, соціальний захист, громадські організації та влада, для вирішення комплексних проблем здоров'я. Взаємодія з урядовими інституціями, громадськими організаціями та іншими галузями для забезпечення комплексного підходу до охорони здоров'я.

Медзаклади встановлюють стандарти та процедури для забезпечення якості надання медпослуг й моніторингу результатів.

Ці аспекти діяльності взаємодіють і взаємопов'язані, забезпечуючи комплексний підхід до медицини й покращення якості меддопомоги.

Як бачимо, медзаклади відіграють критичну роль у забезпеченні



населення якісною медичною допомогою, збереженні й покращенні здоров'я людей та попередженні захворювань.

Загальновідомо, що основні цінності і переконання організації, її цільову аудиторію, а також головні сфери діяльності чи продукти й послуги, які надає організація відображає місія. Місія – це короткий, конкретний опис основної мети, існування і завдань організації. Вона визначає основний фокус діяльності організації і вказує на те, як вона хоче впливати на світ або яку цінність вона намагається створити.

Існуючі наукові трактування дефініції «місія» наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

### Трактування дефініції «місія»

Трактування дефініції «місія»	Автор	Джерело
Місія компанії – яким видом (видами) діяльності їй слід займатися. Місія є основою для формування цілей компанії	<u>Ассель Г.</u>	[1]
Мета формування місії в тому, щоб довести до відома всіх робітників фірми основні правила і перспективи діяльності фірми	<u>Боумен К.</u>	[3]
Місія – це констатація філософії й призначення, сутності існування організації, де проявляється відмінність організації від її подібних	<u>Голубков Є. П.</u>	[5]
Місія – це письмово викладене «коротке резюме основного призначення компанії»	<u>Дібб С., Сімкін Л., Бредлі Дж.</u>	[7]
Місія затверджує <u>надзавдання</u> існування компанії	<u>Єфремов В. С.</u>	[15]
Місія – це чітко сформульовані сенс існування організації, її призначення, філософія бізнесу	<u>Завгородня А. А., Ямпольська Д. О.</u>	[16]
Місія компанії визначає цілі і напрями її діяльності, об'єднує співробітників, вселяючи в них віру в свої можливості. Вона об'єднує всю компанію загальною ціллю...	<u>Котлер Ф.</u>	[24]
Місія – це чітка характеристика цілі, яка відрізняє даний бізнес від йому подібних	<u>Пірс Дж.</u>	[65]
Місія розробляється для того, щоб визначити мотив, загальний напрям, образ, тональність і філософію, якими буде керуватися бізнес	<u>Стейнер Дж.</u>	[66]
Місія – це те, що компанія збирається робити і чим вона хоче стати в загальному розумінні	<u>Томпсон А. А., Стрікленд А. Дж.</u>	[56]
Місія – мета, задля якої існує організація. Місія складається з довгострокового бачення того, що організація прагне робити, та з того, якою організацією вона намагається стати	<u>Шершньова З. Є., Оборська С. В.</u>	[62]

Примітка. Узагальнено

Як бачимо, місія є ключовий елементом стратегії організації, орієнтованим на довгостроковий успіх, допомагає узагальнити сутність організації та надати їй чіткий напрямок. Вони можуть служити орієнтиром для прийняття рішень, а також сприяти взаєморозумінню серед членів організації чи за її межами.

Зазначимо, що місія медзакладу виокремлює його з інших медустанов, тому повинна містити інформацію «чим є даний заклад, яким він прагне бути й чим керується в своїй діяльності. Місія впливає на імідж закладу й привертає увагу до нього пацієнтів, їх законних представників, інвесторів, страхових медичних організацій та інших учасників процесу охорони здоров'я» [63].

Місія медзакладу полягає в наданні найвищого рівня медичної допомоги, попередженні захворювань і підтримці загального благополуччя. Вона включає попередження захворювань, надання мед допомоги, наукові дослідження й зобов'язання дотримуватися високих етичних стандартів.

Ключові елементи місії медзакладу представимо на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Ключові елементи місії закладу охорони здоров'я

Примітка. Побудовано автором.

1. Збереження та відновлення здоров'я. Головним завданням будь-якого

медзакладу є збереження здоров'я пацієнтів і попередження виникнення захворювань. Це досягається шляхом проведення різних медичних профілактичних заходів, вакцинації, регулярних оглядів та консультацій. Медзаклади працюють над створенням програм та ініціатив, спрямованих на підвищення обізнаності населення щодо здорового способу життя, правильного харчування та фізичної активності.

Основна місія медзакладу полягає у збереженні та відновленні здоров'я пацієнтів. Це охоплює профілактичні заходи, що спрямовані на попередження захворювань, а також лікування та реабілітацію тих, хто стикнувся з різними захворюваннями чи травмами.

2. Надання якісної меддопомоги. Забезпечення доступу до високоякісної меддопомоги є ще однією ключовою складовою місії закладів охорони здоров'я, що включає доступ до сучасних методів діагностики, ефективних методів лікування, а також висококваліфікованих медичних працівників, котрі володіють сучасними знаннями та навичками.

3. Етика та професіоналізм. Однією з найважливіших складових місії медзакладів є етичність та професіоналізм. Медичний персонал повинен дотримуватися найвищих етичних стандартів та керуватися принципами довіри, конфіденційності та засадами пацієнтського центрованого підходу. Професіоналізм означає постійне навчання, оновлення знань та умінь, а також готовність працювати на благо пацієнтів.

4. Профілактика захворювань й здоровий спосіб життя. Однак місія медзакладу не обмежується лише лікуванням хвороб. Вона також включає активну роль у профілактиці захворювань та сприянні здоровому способу життя в спільноті. Це може включати інформаційні кампанії, профілактичні обстеження та консультації щодо здорового харчування та фізичної активності.

5. Розвиток медичних досліджень та інновацій. Медзаклади відіграють ключову роль у розвитку медичних досліджень та інновацій. Їхній внесок у вдосконалення методів лікування, відкриття нових препаратів та процедур є

важливим фактором у подоланні сучасних викликів у медгалузі.

Місія медзакладу також включає проведення наукових досліджень, розвиток методів нових діагностики чи лікування. Медичні установи співпрацюють з ученими, фармацевтичними компаніями та іншими науковими організаціями для розробки нових медикаментів, технологій та лікувальних методів. Це допомагає підвищити ефективність лікування і підвищити якість меддопомоги.

б. Здійснення ефективного управління та оптимізація ресурсів. Місія медзакладу також включає ефективне управління й оптимізацію ресурсів. Це стосується як фінансових, так і людських ресурсів. Важливо забезпечити ефективну роботу закладу, щоб максимально задовольняти потреби пацієнтів та спільноти в цілому.

Місія медзакладу не тільки полягає в лікуванні хвороб, але і в активному внесенні у створення здорової та щасливої спільноти. Це вимагає комплексного підходу до проблем здоров'я, поєднуючи лікування, профілактику, дослідження та управління. Медзаклади виступають каталізаторами для досягнення цієї благородної мети, забезпечуючи довговічність та добробут усієї спільноти.

Зазначимо, що на рівні великого медзакладу місія формулюється досить широко. А на рівні малих медзакладів чи окремих підрозділів, наприклад, заклад, здійснює діагностичні послуги при допомозі ультразвукового дослідження, місія формулюється більш чітко і конкретно, відображаючи і галузь діяльності, і окремі види послуг чи робіт.

Отже, охорона здоров'я визначається як система організацій, ресурсів та практик, спрямованих на збереження та поліпшення фізичного та психічного здоров'я індивідів. Медзаклади грають ключову роль у забезпеченні цього важливого аспекту суспільства, виконуючи свою місію і відповідальність перед спільнотою.

## 1.2. Роль персоналу в реалізації місії медзакладу та особливості регламентування його роботи

Загальна місія будь-якої медичної організації полягає в наданні якісної медичної допомоги, попередженні захворювань, збереженні здоров'я, підтримці загального благополуччя пацієнтів й спільноти.

Реалізація місії медичної організації ґрунтується на співпраці та взаємодії різних категорій фахівців і груп людей. На рис. 1.3 представлені виокремлені ключові групи, які забезпечують реалізацію місії медичного закладу.



Рис. 1.3. Ключові групи, які забезпечують реалізацію місії медичного закладу

Примітка. Побудовано автором.

Медичний персонал включає лікарів, медсестер, фармацевтів, інших медичних працівників. Вони проводять лікування пацієнтів, здійснюють медичні обстеження і виконують інші завдання, пов'язані з медичним обслуговуванням.

Адміністративний персонал забезпечують організаційну структуру медичної установи, включаючи управління ресурсами, фінансами,

плануванням та іншими аспектами управління.

До технічного персоналу входять фахівці, які відповідають за технічне обслуговування медичного обладнання, інформаційні технології, інженерні системи та інші аспекти інфраструктури.

На волонтерів може покладатися значна частина роботи, особливо в ситуаціях кризи чи при проведенні гуманітарних медичних місій. Вони можуть надавати підтримку пацієнтам, виконувати адміністративні завдання, допомагати у зборі ресурсів і багато іншого.

Партнери і співпрацюючі організації. Медорганізації можуть співпрацювати з іншими медичними установами, неприбутковими організаціями, урядовими агентствами чи міжнародними організаціями для забезпечення найкращого доступного медичного обслуговування.

Залучення пацієнтів та місцевої спільноти є важливим для успішної місії медичної організації. Інформування й взаємодія з пацієнтами сприятиме ефективному лікуванню та покращенню здоров'я населення.

Таким чином, реалізацію місії медичної організації забезпечують команда медичних фахівців, адміністративний персонал і волонтери, які працюють разом для досягнення медичних цілей та гуманітарних організації. Ці особи співпрацюють для надання медичної допомоги, розвитку програм здоров'я, проведення медичних досліджень, інших діяльностей, пов'язаних з медичною допомогою чи доглядом за пацієнтами. Крім того, реалізацію місії медичних організацій може підтримувати і фінансувати різні донори, урядові агентства, міжнародні організації та інші стейкхолдери, які поділяють мети і цінності цієї організації.

Як бачимо, роль персоналу в реалізації місії медзакладу є важливою і многогранною. Виокремимо основні аспекти ролі персоналу в охороні здоров'я:

#### I. Надання меддопомоги.

1.1. Лікарі та медсестри забезпечують надання медпослуг, діагностику, лікування, реабілітацію пацієнтів.

1.2. Фахівці з медичної техніки відповідають за обслуговування та налагодження медичного обладнання.

## II. Адміністративна робота.

2.1. Менеджери з ресурсів відповідають за розподіл бюджету, закупівлю медичного обладнання та інші адміністративні аспекти.

2.2. Спеціалісти з управління персоналом забезпечують відбір, тренування та мотивацію персоналу.

## III. Проведення досліджень та навчання.

3.1. Дослідники займаються науковими дослідженнями, що поліпшують підходи до лікування та діагностики.

3.2. Навчальний персонал надає освітні послуги для медичних студентів та резидентів.

## IV. Комунікація й взаємодія з пацієнтами.

4.1. Медичні асистенти та реєстратори підтримують документацію та здійснюють комунікацію з пацієнтами.

4.2. Соціальні працівники: Надають підтримку та консультують пацієнтів у сфері соціальних питань.

## V. Профілактика та освіта.

5.1. Медичні психологи та консультанти займаються психологічною підтримкою пацієнтів.

5.2. Спеціалісти з громадського здоров'я проводять заходи з профілактики та освіти громадськості.

Отже, персонал медзакладу є ключовим фактором у виконанні місії, оскільки він забезпечує ефективність та якість надання медпослуг, враховуючи різноманітні аспекти медичної, адміністративної та соціальної діяльності.

Зауважимо, що при здійсненні працівниками трудової функції важливо дотримуватися порядку діяльності через встановлення правил, інструкція, положень, норм. Іншими словами важливим аспектом для забезпечення ефективного функціонування та надання якісних медпослуг є

регламентування роботи персоналу в медзакладі.

Науковці під регламентуванням праці розглядають «встановлення правил, положень, інструкція, норм, що визначають порядок діяльності працівників при здійсненні ними трудової функції» [50].

Основою регламентування є регламент (від фр. – правило) – сукупність правил, «положень, що визначають внутрішню організацію і порядок діяльності державного органу, організації, підприємства (а також порядок проведення засідань і конференцій)» [20].

Потреба в регламентуванні діяльності виникає тоді, коли зростає складність або обсяг діяльності організації, а також коли стає важко управляти цією діяльністю без чітких правил і стандартів.

Регламентування включає створення внутрішніх положень, процедур, стандартів для ефективного управління ресурсами, забезпечення якості продукції чи послуг, дотримання правових вимог, а також забезпечення безпеки й здоров'я працівників. Коли існують чіткі правила і стандарти, співробітники можуть легше розуміти свої обов'язки і відповідальності, а також дотримуватися визначених норм. Регламентування може також виявитися важливим для відповідності законам та регуляторним вимогам у конкретній сфері діяльності.

Зазначимо, що у багатьох галузях, таких як фінанси, медицина, харчова промисловість, інжиніринг, регламентування є ключовим елементом для забезпечити якості, безпеки та відповідності правовим нормам.

У медичних закладах потреба в регламентуванні діяльності є особливо важливою з огляду на високу відповідальність за здоров'я та життя пацієнтів.

Регламентування роботи персоналу окреслюється як важлива практика з багатьма обґрунтованими перевагами (рис. 1.4).

Регламенти і стандарти допомагають забезпечити однаковий стандарт надання медичних послуг усіма членами персоналу. Це сприяє підвищенню якості меддопомоги й безпеці пацієнтів.



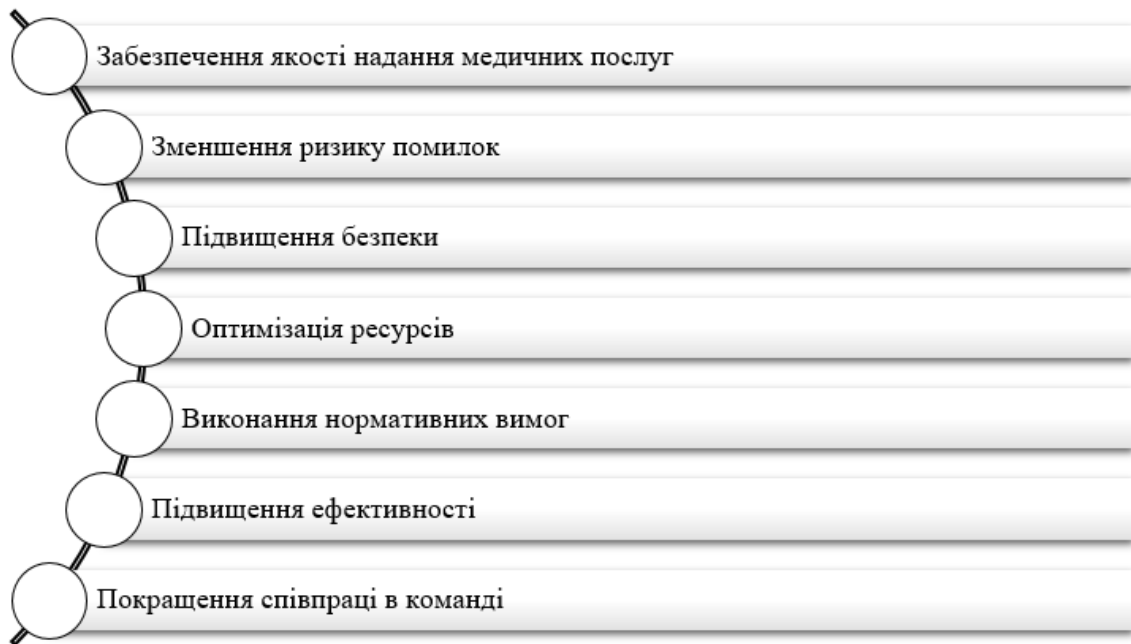


Рис. 1.4. Переваги регламентування роботи персоналу в медзакладі

Примітка. Побудовано автором.

Чітке регламентування робочих процесів дозволяє уникати помилок та нещасних випадків в медичному обслуговуванні. Процедури та стандарти, встановлені регламентами, допомагають забезпечити безпеку та надійність надання медичної допомоги. З чіткими правилами та процедурами роботи легше уникнути небажаних помилок, що можуть призвести до серйозних наслідків для пацієнтів.

Регламентована робота сприяє збільшенню рівня безпеки як для пацієнтів, так і для персоналу. Це може включати правила щодо використання захисного спорядження, дотримання стерильності, відповідності вимогам з питань безпеки праці і багато іншого.

Регламентування роботи дозволяє краще використовувати доступні ресурси, такі як час і матеріальні активи, що допомагає покращити продуктивність і знизити витрати.

Медзаклади повинні відповідати різним нормативам і стандартам, що регулюють їхню діяльність. Регламентована робота сприяє виконанню цих вимог і уникненню можливих санкцій.

Регламентована робота допомагає зробити робочий процес більш організованим і ефективним. Відомі процедури і правила спрощують прийняття рішень та виконання завдань.

Якщо кожен член команди розуміє свої обов'язки і відповідальність, це сприяє кращій співпраці та взаємодії між працівниками закладу охорони здоров'я.

Отже, регламентування роботи в медзакладах сприяє підвищенню довіри громадськості, оскільки воно дозволяє створити враження про високий професіоналізм і надійність.

Практика функціонування медичних організацій засвідчила, що вона взмозі успішно розвиватися лише при наявності документів, котрі регламентують зв'язки, відносини, процедури роботи персоналу. До таких, насамперед, відносять:

- 1) «нормативно-правові акти і положення, що визначають відносини між працівниками» [7] у процесі реалізації місії медзакладу;
- 2) нормативно-технологічні регламенти (спеціальні інструкції, правила, документограми), що визначають процедурний бік виконання процедур, операцій, робіт, і процесу реалізації місії.

Зазначимо, що у діяльності медорганізацій регламент розглядається як організаційний документ, котрий регулює «внутрішню організацію і встановлює порядок діяльності через систему правил, які визначають порядок організації діяльності в організації та її складових частин; сукупність процедурних правил, що визначають порядок проведення організаційних заходів (зборів, засідань тощо), а також розпорядок робочого часу управлінців» [48].

З метою систематизації та нормалізації роботи в охороні здоров'я, а також для регулювання діяльності медорганізації існують різноманітні види регламентів, котрі забезпечують високий стандарт медичного обслуговування та безпеки пацієнтів. Основні види регламентів в охороні здоров'я можна класифікувати певним чином (рис. 1.5).



Рис. 1.5. Основні види регламентів в охороні здоров'я

Примітка. Побудовано автором.

Законодавчі акти включають закони та постанови, що визначають основні принципи функціонування медицини, права медпрацівників і пацієнтів, їх обов'язки. Підзаконні нормативні акти представлені розпорядженнями, постановами, інструкціями, які конкретизують виконання законодавчих актів.

Положення та інструкції визначають порядок надання медпослуг, структуру та функції медичних закладів. Стандарти встановлюють вимоги до якості та безпеки медичної допомоги, а також до обладнання й матеріалів.

Протоколи лікування стандартизують процедури та схеми лікування різних захворювань. Клінічні настанови включають рекомендації щодо діагностики, профілактики, лікування конкретних захворювань.

Бюджетні нормативи визначають обсяги фінансування для медичних

закладів. Медична страховка встановлює правила та умови оплати медичних послуг з боку страхових компаній.

Кодекси професійної етики визначають норми поведінки й відносин між медичними працівниками, а також між лікарем та пацієнтом.

Стандарти обробки медичної інформації встановлюють правила збору, зберігання та передачі медичних даних. Процедури забезпечення конфіденційності визначають заходи для захисту особистої інформації пацієнтів.

Загальний результат регламентування роботи персоналу медзакладу – це покращення якості медичних послуг, забезпечення безпеки пацієнтів і покращення умов роботи персоналу.

Отже, регламентування роботи персоналу дозволяє оптимізувати робочі процеси, уникати зайвих затримок та покращувати потоки роботи. А ефективна організація робочих процесів сприяє швидшому та точнішому наданню медичної допомоги. Регламенти допомагають медзакладам відповідати всім законодавчим вимогам та стандартам.

Крім того, регуляція роботи персоналу дозволяє ефективно розподіляти ресурси, такі як робочий час, обладнання та матеріали. Це допомагає уникати зайвих витрат та забезпечувати оптимальне використання доступних ресурсів.

Регламентування допомагає забезпечити дотримання професійної етики та стандартів поведінки для медичного персоналу. Це сприяє збереженню довіри пацієнтів та утриманню високого стандарту професійної поведінки.

Отже, регламентування роботи персоналу в медзакладі є важливою складовою для забезпечення ефективності, безпеки та високої якості медичної допомоги.

## **Висновки до розділу 1**

Медзаклади відіграють критичну роль у забезпеченні населення якісною медичною допомогою, збереженні й покращенні здоров'я людей та

попередженні захворювань.

Основні цінності і переконання організації, її цільову аудиторію, а також головні сфери діяльності чи продукти та послуги, які надає організація відображає місія. Місія медзакладу полягає в наданні найвищого рівня медичної допомоги, попередженні захворювань і підтримці загального благополуччя.

Реалізація місії медичної організації ґрунтується на співпраці та взаємодії різних категорій фахівців і груп людей, зокрема, команда медичних фахівців, адміністративний персонал і волонтери, які працюють разом для досягнення медичних цілей.

Потреба в регламентуванні діяльності виникає тоді, коли зростає складність або обсяг діяльності організації, а також коли стає важко управляти цією діяльністю без чітких правил і стандартів. Регламентування включає створення внутрішніх положень, процедур, стандартів для ефективного управління ресурсами, забезпечення якості продукції чи послуг, дотримання правових вимог, а також забезпечення безпеки й здоров'я працівників. Коли існують чіткі правила і стандарти, співробітники можуть легше розуміти свої обов'язки і відповідальності, а також дотримуватися визначених норм. Регламентування може також виявитися важливим для відповідності законам та регуляторним вимогам у конкретній сфері діяльності.

## РОЗДІЛ 2

### ОЦІНКА ПРАКТИКИ РЕГЛАМЕНТУВАННЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ МЕДЗАКЛАДУ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЙОГО МІСІЇ

#### **2.1. Аналіз місії та цілей КНП «Хмельницький обласний центр служби крові»**

Важливу роль у клінічній медицині відіграє трансфузія – переливання крові, компонентів крові. Це унікальна діяльність, яка діє як зв'язок між свідомим донором і пацієнтом, який потребує кров або компонентів крові. Трансфузія крові і її елементів є стандартним методом лікування пацієнтів з дефіцитом крові, і це важливий аспект охорони здоров'я. На жаль, незважаючи на важливість цієї послуги, вона часто залишається недооціненою в національних системах охорони здоров'я, навіть при тому, що кров і її компоненти стають все більш необхідними в медичній практиці в останні роки.

Одна з важливих складових вітчизняної охорони здоров'я – Служба крові, котра дозволяє надати трансфузіологічну допомогу в мирний час, при надзвичайних ситуаціях. Тому така служба є загальнодержавна і стратегічно важлива, бо стосується питань безпеки країни.

Служба крові грає «важливу роль у забезпеченні національної системи охорони здоров'я і є однією з найважливіших складових частин вітчизняної охорони здоров'я» [55]. Причини віднесення служби крові до найважливіших частин охорони здоров'я представимо на рис. 2.1. Так, кров – це життєво важливий ресурс для лікування травм, нещасних випадків та інших невідкладних станів. Трансфузія крові може бути необхідною для врятування життя пацієнтів, які втратили багато крові через аварії, операції або інші обставини.



Рис. 2.1. Причини важливості служби крові

Примітка. Побудовано автором.

Багато хірургічних процедур вимагають доступу до донорської крові. Збереження належного запасу крові є критично важливим для проведення різноманітних операцій, включаючи серцево-судинні операції, трансплантації органів та інші складні медичні процедури.

Кров також використовується для лікування різноманітних хвороб, таких як анемія, гемофілія та інші захворювання, пов'язані з системою кровообігу. Пацієнти з такими станами можуть регулярно отримувати трансфузії крові або її компонентів.

Люди, які отримують хіміотерапію або інші методи лікування раку, часто потребують трансфузії крові через високий ризик втрати крові або зниження кількості кровоутворюючих клітин.

У випадку епідемій, природних катастроф або інших надзвичайних ситуацій, наявність достатнього запасу крові є важливим для швидкого та ефективного реагування на ситуацію.

Служби крові виконують важливу роль у забезпеченні безпеки та якості донорської крові. Вони вживають заходів для запобігання передачі інфекцій та інших проблем, пов'язаних із збором та трансфузією крові.

Усі ці фактори роблять Службу крові ключовим елементом системи охорони здоров'я, забезпечуючи національний резерв крові для лікування

різноманітних захворювань і випадків невідкладної медичної допомоги.

В Україні сучасна організація служби крові побудовано за регіонально-територіальним принципом «змішаної моделі, в яку входять 2 обласні і 1 міський центри крові, 24 обласних станцій переливання крові, 40 міські станції переливання крові, 600 відділень трансфузіології в медичних підприємствах» [55].

При цьому, структура служби крові представлена 3 ланками (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Структура служби крові в Україні

Примітка. Побудовано за [55].

Так, спеціалізовані служби крові підпорядковано Нацакадемії меднаук України. На другій ланці обл центри крові, міські станції переливання крові, як спеціалізовані служби крові, підпорядковано департаментам охор здоров'я. І на третій ланці представлені відділення трансфузіології у вигляді структурних підрозділів медзакладів.

В Україні основні завдання організацій служби крові першого рівня полягають у проведенні новаторських фундаментальних наукових досліджень



в області трансфузіології, гематології та розробка загальної концепції щодо розвитку служби, щодо проєктів законодавчих та виконавчих актів, консультативно-методична допомога службам крові й медзакладам.

До завдань центрів донорства та станцій переливання крові на другому рівні служби крові входить забезпечити медзаклади препаратами донорської крові, компонентами, організація медогляду донорського персоналу й обліку, обстеження донорів, забір донорської крові, компонентів, виготовити препарати плазми крові, контролювати за правильністю використання донорської крові, організувати пропаганду донорства крові через засоби масової інформації.

Основні завдання відділень трансфузіології як 3 рівня служби крові є комплектування препаратів донорської крові згідно із потребами медзакладу, організація зберігання компонентів крові, їхнє використання раціонально, своєчасна передача невикористаних донорських кров на станції переливання крові щоб переробити.

Зазначимо, що єдиним координуючим центром у системі закладів, що входять у службу крові визначено Мін-рство охорони здоров'я України.

КНП Хмельницький «обласний центр служби крові – заклад охорони здоров'я – комунальне унітарне некомерційне підприємство, що здійснює взяття, переробку, зберігання, реалізацію донорської крові та її компонентів та надає послуги вторинної/спеціалізованої медичної допомоги будь-яким особам в порядку та на умовах, встановлених законодавством України статутом» [54].

Скорочено – КНП «ХОЦСК».

21.06.2019 р. Хмельницька облрада створила на базі комунального закладу «Хмельницька обласна станція переливання крові» згідно із Законом «Про місцеве самоврядування» Хмельницьк. центр служби крові.

Центр служби крові виступає правонаступником майна, прав, обов'язків станції переливання крові.

Хмельн. центр служби крові є об'єктом спільної власності громад

«Хмельницької області (сіл, селищ, міст) в особі Хмельницької обласної ради. Тому, Хмельницький центр служби крові підпорядкований, підзвітний, підконтрольний раді, а в межах галузевих повноважень центр служби крові підконтрольний Департаменту здоров'я Хмельницької ОДА» [34].

На рис. 2.3 представимо види діяльності Хмельн. центру служби крові.



Рис. 2.3. Види діяльності Хмельницького центру служби крові

Примітка. Побудовано на основі даних медзакладу.

Центр служби крові провадить діяльність на некомерційній основі, без отримання прибутку. І спрямовує досягати соціальні й інші ефекти.

Згідно із статутом Хмельн центру служби крові, мета діяльності центру задовольнити потреби медзакладів «безпечними продуктами донорської крові та її компонентів, забезпечення медичного обслуговування населення шляхом надання йому медичних послуг в порядку та обсязі» [54], встановлених законодавством.

Досліджуваний центр служби крові може займатися іншими видами, що не передбачено в статуті, але при цьому не заборонено законодавством України, що є чинним на даному етапі. Зокрема, служба крові має можливість здійснювати зовнішньоекономічну діяльність.

Дослідження практики функціонування Хмельницьк. облцентру служби крові виявило, що даний Центр – головний обласний центр трансфузійної допомоги у Хмельницьк. області та місті Хмельницький, котрий провадить прийом донорів.

Загальна мета центру служби крові полягає в забезпеченні надійного джерела крові для медичних потреб та підтримання громадського здоров'я шляхом забезпечення безпечного та надійного доступу до крові та її компонентів для всіх пацієнтів, які цього потребують.

Місія центру служби крові полягає в забезпеченні надійного й безпечного збирання, зберігання, обробки та постачання крові, її компонентів для задоволення потреб хворих й травмованих пацієнтів. Основні аспекти місії центру служби крові включають:

I. Збирання крові – центр служби крові організовує і проводить процедури збирання крові від донорів. Це може включати збирання цілої крові або окремих компонентів крові, таких як еритроцити, плазма або тромбоцити.

II. Зберігання та обробка – кров та її компоненти зберігаються та обробляються таким чином, щоб забезпечити їхню безпеку й ефективність. Це включає зберігання при правильних температурних умовах відповідно до встановлених стандартів і обробку та тестування для забезпечення

відповідності стандартам безпеки та якості.

III. Постачання пацієнтам – Центр служби крові має за завдання постачати кров та її компоненти лікарям та медичним установам для лікування пацієнтів, які потребують крові у лікуванні, включаючи хворих на кривородні захворювання, пацієнтів, які перенесли травми чи операції, а також пацієнтів з іншими медичними станами. При цьому важливо забезпечувати достатній обсяг крові для задоволення потреб хворих.

IV. Популярність донорства – Центр служби крові також сприяє популяризації донорства крові та організовує акції та заходи для залучення нових донорів та забезпечення сталого постачання крові. Проведення інформаційних кампаній для залучення нових донорів дозволить збільшити обізнаність громадськості про важливість донорства крові.

V. Дослідження та інновації – участь у дослідженнях та впровадження інновацій для поліпшення процесів та забезпечення нових можливостей.

Отже, місія полягає в забезпеченні безпечного, ефективного та доступного збирання, зберігання та постачання крові та її компонентів для задоволення потреб хворих та лікарських установ.

Для оцінювання досягнення окресленої місії та встановлених цілей Хмельницьк. облцентру служби крові варто використати критерії (індикатори), котрі характеризують основні напрямки діяльності. Так, у табл. 2.1 подане оцінювання виконання поставленого завдання.

Таблиця 2.1

#### Виконання основних завдань Хмельницьким центром служби крові

№	Показники	од. виміру	план	виконано	% викон.
1.	Заготівля консервованої донорської крові (по області)	л	9000,0	12922,9	143,5
2.	Комплектування безкоштовних донорів	чол.	31307	28639	91,4
3.	Переробка консервованої крові	л	9000,0	12378,0	137,5
4.	Заготівля донорської плазми	л	3600,0	5909,9	164,1

Примітка. Складено за звітами медзакладу.

Табл. 2.1 засвідчує, що досліджуваний медзаклад забезпечує продуктами крові усі потреби Хмельницького регіону.

У табл. 2.2 подане оцінювання організації донорства крові, продуктів крові Хмельницьк. облцентром служби крові.

Таблиця 2.2

**Організація донорства крові та її компонентів в Хмельницькому  
обласному центрі служби крові**

Найменування показника	
Кількість активних донорів	2225
Кількість <u>донацій</u> активних донорів	6685
Кількість донорів резерву	17092
Кількість <u>донацій</u> донорів резерву	21951
Загальна кількість донорів (активних, резерву)	19317
із цієї кількості первинних донорів	7853
донорів плазми	116
донорів клітин крові	360

Примітка. Складено за звітами медзакладу.

У табл. 2.3 подане оцінювання організації заготівлі крові, компонентів Хмельницьк. облцентром служби крові.

Таблиця 2.3

**Організація заготівлі крові та компонентів Хмельницького обласного  
центру служби крові**

Найменування показника	
Загальна кількість <u>донацій</u> донорів (активних, резерву)	28636
Загальна кількість <u>кроводач</u> (без урахування <u>плазмодач</u> )	28067
у тому числі від донорів резерву,	21782
Загальна кількість <u>плазмодач</u>	569
у тому числі від донорів резерву	169
Кількість <u>плазмодач</u> при однократному <u>плазмаферезі</u>	7
Кількість <u>плазмодач</u> при двократному <u>плазмаферезі</u>	10
Кількість <u>плазмодач</u> апаратним <u>плазмаферезом</u>	552
<u>Донації</u> клітин крові	447

Примітка. Складено за звітами медзакладу.

Отже, Центри служби крові важливі для системи охорони здоров'я, оскільки забезпечують необхідні ресурси для лікування травм, хвороб та проведення хірургічних втручань. Місія їхньої роботи направлена на збереження життя та покращення здоров'я пацієнтів.

## 2.2. Кадрове забезпечення досліджуваного закладу охорони здоров'я

Персонал центру служби крові визнається головним ресурсом, що вирішальним чином впливає на якість продукції (донорської крові та її компонентів) і збереження донорських кадрів. Він складається з фахівців різних профілів, які працюють у різних відділах на різних посадах (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Персонал центру служби крові

Примітка. Побудовано автором

Медичний персонал. Лікарі, медсестри і фельдшери грають важливу роль у забезпеченні безпеки донорів та одержувачів крові. Вони здійснюють попередній огляд донорів, взаємодіють з ними під час процедури забору крові та моніторять їхнє здоров'я. Гематологи та трансфузіологи мають глибокі знання у гематології та трансфузіології, необхідні для аналізу крові,

визначення сумісності та визначення правильного використання крові та її компонентів. Медсестри збору крові здійснюють процедури забору крові від донорів.

Лабораторний персонал. Лабораторні техніки та біологи відповідають за обробку та аналіз крові, визначення її групи та сумісності. Виконують різноманітні лабораторні тести для перевірки якості та безпеки зібраної крові. Вони гарантують якість донорської крові та її компонентів перед їх використанням в медичних процедурах.

Адміністративний персонал. Цей персонал відповідає за управління донорськими записами, термінами та організацію робочого процесу центру. Вони забезпечують ефективну реєстрацію донорів, надходження та видачу крові. Координатори донорських програм відповідають за залучення та управління донорськими програмами для забезпечення постійного потоку крові. Менеджери центру відповідають за стратегічне управління центром, включаючи фінансове планування, політики безпеки та відповідність нормативам.

Педагоги та психологи. Донорська робота може бути емоційно напруженою, і педагоги та психологи працюють над тим, щоб підтримувати донорів та сприяти їхньому добровільному участі в програмах здійснення кроводач. Психологи надають підтримку донорам перед та після процедур та допомагають вирішувати емоційні питання. Соціальні працівники допомагають у вирішенні практичних питань та надають соціальну підтримку донорам та їх сім'ям.

Технічний персонал. Медичні техніки і техніки забезпечують правильне функціонування обладнання для забору, збереження та перевезення крові. Вони відповідають за забезпечення безпеки та якості зберігання крові. ІТ фахівці забезпечують надійну та безпечну інформаційну інфраструктуру для зберігання даних про кров та донорів. Інженери обладнання відповідають за технічний стан та безпеку обладнання для зберігання та обробки крові.

При належній координації та співпраці цей мультидисциплінарний

персонал грає важливу роль у забезпеченні високої якості крові та донорських послуг, що впливає на результати лікування пацієнтів та безпеку медичних процедур.

Важливими аспектами роботи персоналу є навички спілкування, медична компетентність, знання процедур забору крові та її компонентів, дотримання медичних стандартів і вимог щодо безпеки. Якість крові та безпека донорів та одержувачів крові залежать від фаховості та дбайливості персоналу.

Збереження донорських кадрів також важливо, і для цього необхідно створювати сприятливі умови для роботи, надавати визнання та підтримку донорам. Персонал центру служби крові грає ключову роль у підтримці мотивації та залученні нових донорів, що сприяє сталому забезпеченню кров'ю та її компонентами.

Підрозділи Хмельницького облцентру служби крові представлені на рис. 2.5.



Рис. 2.5. Підрозділи Хмельницького обласного центру служби крові

Примітка. Побудовано на основі [34].



Зауважимо, що відповідно до основних структурних підрозділів Хмельницьк. облцентру служби крові («адміністративно-господарський, комплектування та медобстеження донорів, заготівлі крові, компонентів крові, виїзна бригада, карантинізація плазми, лабораторії, трансфузіології в Кам'янець-Подільському» [34]) розподілені й працівники центру (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

### Штати Хмельницького обласного центру служби крові

№ п/п	Назва структурного підрозділу та посад	Кількість штатних посад
1	Адміністративно-господарський персонал	42,0
2	Відділ комплектування та медичного обстеження донорів	8,0
3	Відділ заготівлі крові та її компонентів	26,5
4	Виїзна бригада	7,0
5	Відділ карантинізації плазми	11,0
6	Лабораторний центр	26,75
	Клініко-імунологічна лабораторія	10,5
	Бактеріологічна лабораторія	6,0
	Відділ технічного контролю	5,25
	Лабораторія ПЛР	4,0
7	Діагностична лабораторія СНІД	6,0
8	Кам'янець-Подільське відділення трансфузіології	28,5
	Група адміністративно-господарського персоналу	5,5
	Група комплектування та медичного обстеження донорів	4,0
	Група заготівлі крові та її компонентів	10,5
	Група клінічної лабораторної діагностики	7,5
Всього по ХОЦСК		155,75

Примітка. Складено на основі звітів медзакладу.

Аналізування звітів Хмельницького облцентру служби крові підтвердив укомплектованість медичним й іншим персоналом у кількості достатній, але не повній для виконання поставлених завдань центру (табл. 2.5). Дані показують, що укомплектованість у 2022 році Хмельницьк. облцентру служби крові медичним персоналом скоротилася у порівнянні з 2020 р. І у 2022 р. укомплектованість знаходилася на рівні 0,86. Як бачимо, не відповідає фактична к-сть зайнятих посад. А це призводить до перевантаження

медичного персоналу. Крім того, може спостерігатися зниження якості медичного обслуговування.

Таблиця 2.5

**Укомплектованість персоналом Хмельницького обласного центру  
служби крові**

Категорія персоналу	Кількість посад, затверджена штатним розписом	Фактично зайнято посад	Відхилення	
			+/-	$K_{уп}$
2020 рік				
Лікарі, усього	22,00	18,25	-3,75	0,83
Середній медперсонал, усього	49,00	45,25	-3,75	0,92
Молодший медперсонал	31,50	30,25	-1,25	0,96
Інший персонал	45,25	43,50	-1,75	0,96
Усього посад	153,75	143,00	-10,75	0,93
2022 рік				
Лікарі, усього	23,00	17,00	-6,00	0,74
Середній медперсонал, усього	50,50	45,00	-5,50	0,89
Молодший медперсонал	29,50	25,50	-4,00	0,86
Інший персонал	46,75	42,25	-4,50	0,90
Усього посад	155,75	134,25	-21,50	0,86

Примітка. Складено на основі звітів медзакладу.

Сумісництво за посадами розраховується через «формулу (2.1):

$$K_{сум} = K_{шт} / K_{фo} , \quad (2.1)$$

де  $K_{сум}$  – коефіцієнт сумісництва медкадрів;

$K_{шт}$  – кількість штатних одиниць згідно штатного розпису;

$K_{фo}$  – кількість медкадрів» [19] в організації.

Сумісництво за посадами у Хмельницьк. облцентрі служби крові подано у табл. 2.6. Як бачимо, коеф-т сумісництва зріс із 1,2012 у 2020 р-ці до 1,2663 у 2022 р-ці. А це трактується як укомплектованість медичними працівниками досягається сумісництвом, що вважається не бажаним явищем, оскільки впливає на зниження якості медичного обслуговування.

Таблиця 2.6

**Коефіцієнт сумісництва медпрацівників Хмельницького обласного  
центру служби крові**

Показники	Роки	
	2020	2022
За штатним розписом	153,75	155,75
Фактично зайнято посад	143,0	134,25
Фізичних осіб	128	123
Коефіцієнт сумісництва	1,2012	1,2663

Примітка. Складено на основі звітів ~~медзакладу~~.

Розподілення по категоріям медичного персоналу досліджуваного облцентру служби крові у відсотковому співвідношенні подамо на рис. 2.6.

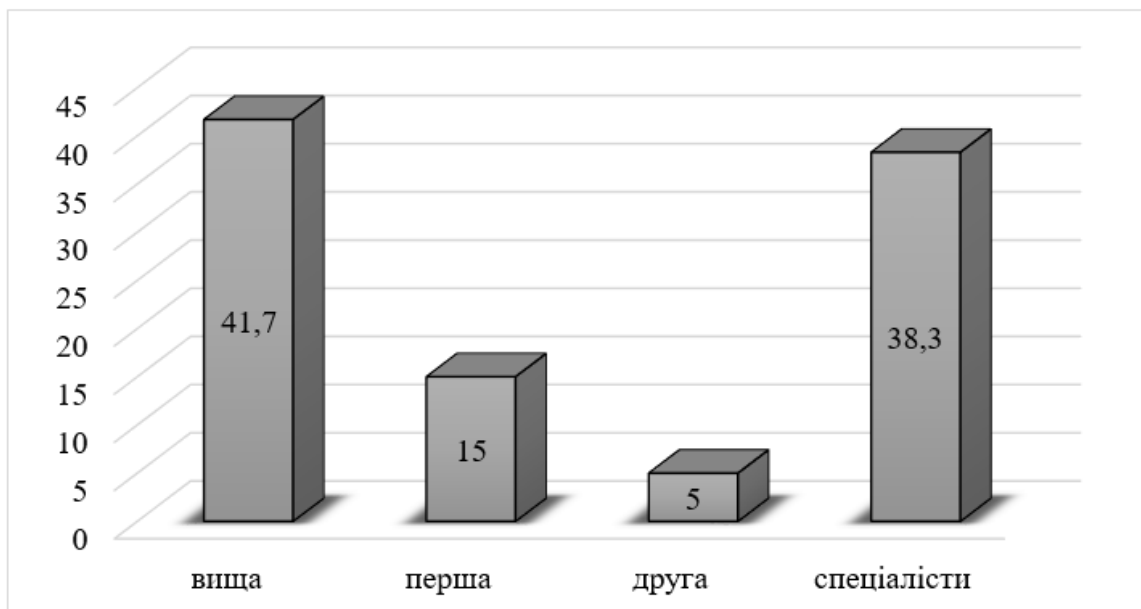


Рис. 2.6. Кількість лікарів та медичних сестер за категоріями у відсотковому співвідношенні

Примітка. Побудовано на основі звітів ~~медзакладу~~.

Отже, персонал центру служби крові визначається як головний ресурс, від якого залежать якість продукції та збереження донорських кадрів. Цей персонал відіграє критичну роль у всьому процесі забезпечення безпечної та ефективної крові та її компонентів для лікування пацієнтів.

### **2.3. Оцінка регламентування робочих процесів медзакладу**

Регламентування робочих процесів в центрі служби крові є критично важливою складовою забезпечення безпеки, ефективності та якості надання медичних послуг зі збору, зберігання та транспортування крові та її компонентів.

Регламентування робочих процесів у Хмельницьк. облцентрі служби крові центрі включає визначення чітких і ефективних правил та процедур, спрямованих на забезпечення безпеки, якості та ефективності надання послуг з пожертвування та обробки крові.

Основні аспекти регламентування включають:

1. Прийом та реєстрація.
  - 1.1. Визначення процедур для прийому та реєстрації донорів.
  - 1.2. Регулювання частоти та кількості пожертвувань від одного донора.
  - 1.3. Встановлення критеріїв відбору донорів.
2. Медичний огляд та відбір.
  - 2.1. Визначення стандартів медичного огляду донорів перед пожертвуванням.
  - 2.2. Розробка протоколів для визначення придатності донора та відхилення у випадку ризиків.
3. Забезпечення безпеки.
  - 3.1. Розробка процедур для запобігання передачі інфекцій та захворювань шляхом крові.
  - 3.2. Визначення стандартів зберігання та транспортування крові.
4. Лабораторна діагностика.
  - 4.1. Встановлення методів та стандартів лабораторних досліджень для визначення якості та безпеки крові.
  - 4.2. Регламентація процесів тестування крові на віруси, антитіла та інші параметри.
5. Обробка та зберігання крові.

- 5.1. Встановлення правил обробки та фракціонування крові.
- 5.2. Регламентація умов зберігання різних компонентів крові.
- 6. Документація та звітність.
  - 6.1. Визначення стандартів документації та ведення відповідних записів.
  - 6.2. Забезпечення відповідності до нормативних вимог та подання звітів.
- 7. Навчання та аудити.
  - 7.1. Проведення навчань для персоналу з використанням регламентів та процедур.
  - 7.2. Регулярні аудити для перевірки виконання встановлених стандартів та виявлення можливих вдосконалень.

Центри служби крові зазвичай також працюють в тісній взаємодії з регулюючими органами, такими як медичні асоціації та державні служби з контролю якості, для забезпечення дотримання стандартів та визначених правил.

Аналізування діяльності Хмельницьк. облцентру служби крові дозволив окреслити певні ключові процеси медичного закладу (рис. 2.7).

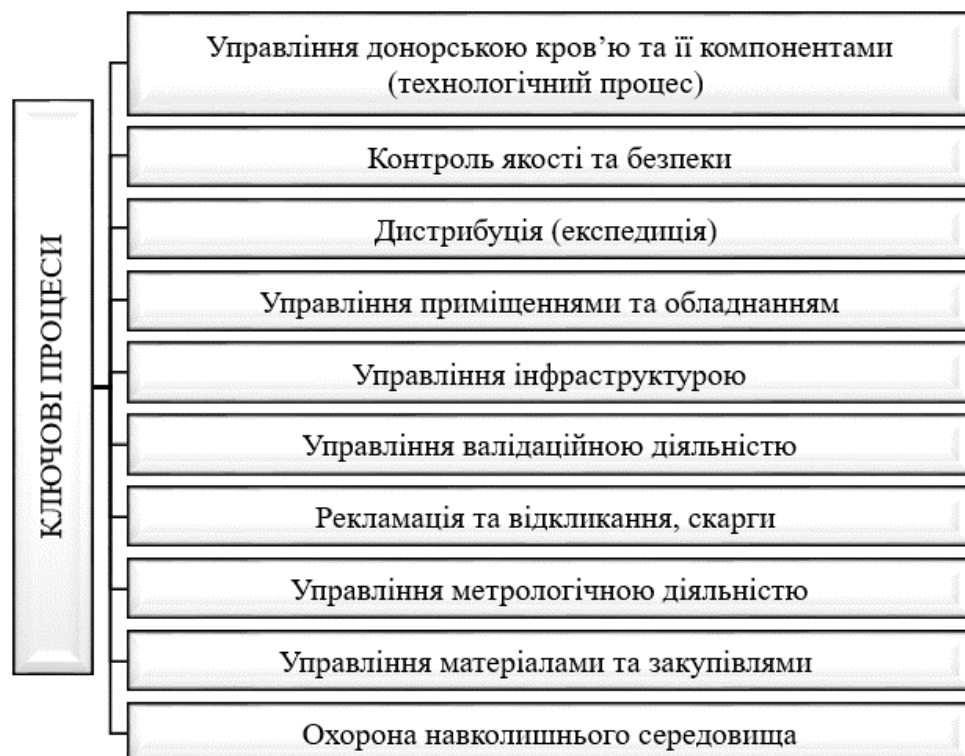


Рис. 2.7. Ключові процеси Хмельницького обласного центру служби крові

Примітка. Наведено за [34; 54].

Зазначимо, що статдані вказують на те, що кров здають щорічно більш як 20000 мешканців Хмельницького регіону. Тому центр проводить більш як 80000 обстежень такої крові на інфекції гемотрансмісивні.

У Хмельницьк. облцентрі служби крові процес медичного обслуговування здійснюється за певним алгоритмом (рис. 2.8).



Рис. 2.8. Процес медичного обслуговування у Хмельницькому обласному центрі служби крові

Примітка. Побудовано за інформацією підприємства.

Як бачимо, передбачені такі етапи:

I. Реєстрація та попередня інформація.

Донор реєструється.

Перед здачею крові донор надає особисті дані та проходить попередню медичну оцінку, включаючи огляд і питання щодо його здоров'я та історії медичних захворювань.

II. Обстеження.

Лікар або медичний персонал перевіряють показники відносно здоров'я донора, такі як тиск, пульс, рівень гемоглобіну тощо.

III. Здача крові.

Донор сидить або лежить в зручному положенні.

Зона, де буде проведено забір крові (зазвичай під ліктювим згином),

обробляється антисептичним розчином.

Медсестра або лікар використовує спеціальну голку для відбору крові.

IV. Збір крові.

Зазвичай забирають близько 450 мл крові в одній сесії донорства.

Процедура триває приблизно 10-15 хвилин.

V. Обробка та зберігання крові.

Зібрана кров ретельно позначається та обробляється для забезпечення безпеки та відсутності інфекцій.

Кров зберігається в спеціальних умовах перед подальшим використанням.

VI. Відновлення.

Після здачі крові донор отримує невеликий перекус і можливість відпочити, щоб відновити силу.

VII. Медичний моніторинг.

Донора спостерігають протягом короткого часу для виявлення можливих побічних реакцій.

Зауважимо, що усі кроки проводяться відповідно до високих стандартів безпеки та гігієни, а обладнання та матеріали використовуються лише один раз для запобігання передачі інфекцій.

Отже, головна мета функціонування Хмельницьк. облцентру служби крові приймати донорів, їх обслуговувати, здійснювати заготівлю крові, заготівлю плазми для надання меддопомоги мешканцям Хмельницького регіону. Девіз Хмельницького облцентру служби крові: «Здай кров – врятуй життя» [37].

Фахівцями КНП «ХОЦСК» для медзакладів розробляються стандартні операційні процедури щодо порядку отримання, транспортування та зберігання компонентів крові, дотримання вимог «холодового ланцюга», техніки переливання компонентів крові, проведення імуногематологічних досліджень перед трансфузіями.

Менеджмент медзакладу визначає та впроваджує певні процеси,

пов'язані із отриманням, транспортуванням, зберіганням продуктів крові, дотриманням вимог «холодового ланцюга», а також з технікою переливання компонентів крові, проведенням імуногематологічних досліджень перед трансфузіями. Іншими словами регламентується поведінка із продукцією, котрі унеможливають її псування, пошкодження чи неналежне використання упродовж здійснення внутрішніх операцій.

Зазначимо, що у разі пошкодження, втрати чи інших причин, котрі призвели до непридатності подальшого використання продуктів крові, повідомляють замовника й складають протокол.

У Хмельницьк. облцентрі служби крові розроблено й запроваджено стандартні операційні процедури, стандартні операційні методики щоб належно зберігати донорську кров та компоненти її на всіх етапах життєвого циклу. Умови зберігання крові донорів під час її транспортування й заготівлі у виїзних умовах за рахунок використання контейнерів термоізолюючих з акумуляторами холоду, охолодженими до температури, яка при максимальному терміні транспортування (24 години) не перевищує 10°C. Температурні умови при транспортуванні контролюються й фіксуються у відповідному журналі.

Регламентування роботи здійснюється згідно із вимогами таких документів:

1. «Про безпеку та якість донорської крові та компонентів крові: Закон України від 30.09.2020 № 931-IX» [39].
2. «Про затвердження форм медичної облікової документації, що використовується в закладах служби крові: Наказ МОЗ України від 07.07.2003 р. № 301» [43].
3. «Про затвердження інструкцій, регламентуючих діяльність закладів служби крові України: Наказ МОЗ України від 05.07.1999 р. № 164» [41].
4. «Про інфекційну безпеку донорської крові та її компонентів: Наказ МОЗ України від 01.08.2005 р. № 385» [44].
5. «Про затвердження деяких нормативно-правових актів з питань



створення та підтримки системи якості в суб'єктах системи крові: Наказ МОЗ України від 09.03.2010 р. № 211» [40].

- б. «Про затвердження Положення для установи переливання крові (щодо організації управління системою якості і безпеки донорської крові та її компонентів): Наказ МОЗ України від 14.12.2010 р. № 1112» [42].

При зміні законодавства чи керівних документів МОЗ України, облцентр служби крові проводить аналіз й контроль змін у процесі надання медпрактики для постійної відповідності встановленим вимогам. Вся документація щодо аналізування та контролю змін зберігається згідно з вимогами розділу 7.5 Керівництва з якості.

Донорська кров, котра заготовляється в Хмельницьк. регіоні, обстежується в комунальному некомерційному під-стві «методом імуноферментним або імунохемілюмінісцентним на ВІЛ-інфекцію, сифіліс, гепатити В і С» [34].

Після закінчення проведеного контролю якості компонентів донорської крові, отримання негативних результатів скринінг-тестування, проведення імуногематологічних й імунобіохімічних досліджень компоненти крові маркуються і разом із Сертифікатом якості і Списком, що підтверджують ідентифікацію виготовлених доз, надходять до відділу експедиції.

Хмельницьк. облцентр служби крові вдосконалює систематично роботу по заготівлі крові, її компонентів чи препаратів крові, здійснює політику про безкоштовне донорства та впровадження у діяльність нових технологій. Тому, у Хмельницьк. облцентрі служби крові наявно сучасне медустаткування, працюють відповідальні медичні працівники з досвідом роботи, створено умови для донорів і їх комфортного перебування у медзакладі, кваліфіковано проводять обстеження донорів.

## Висновки до розділу 2

Хмельницький центр служби крові – головний обласний центр трансфузійної допомоги у Хмельницьк. області та місті Хмельницький, загальна мета якого полягає в забезпеченні надійного джерела крові для медичних потреб.

Місія центру служби крові полягає в забезпеченні надійного й безпечного збирання, зберігання, обробки та постачання крові, її компонентів для задоволення потреб хворих й травмованих пацієнтів.

Персонал центру служби крові визнається головним ресурсом, що вирішальним чином впливає на якість продукції (донорської крові та її компонентів) і збереження донорських кадрів. Укомплектованість медичним й іншим персоналом у кількості достатній, але не повній для виконання поставлених завдань центру і у 2022 році знаходилася на рівні 0,86.

Регламентування робочих процесів у Хмельницьк. облцентрі служби крові центрі включає визначення чітких і ефективних правил та процедур, спрямованих на забезпечення безпеки, якості та ефективності надання послуг з пожертвування та обробки крові.

У Хмельницьк. облцентрі служби крові розроблено й запроваджено стандартні операційні процедури, стандартні операційні методики щоб належно зберігати донорську кров та компоненти її на всіх етапах життєвого циклу.

## РОЗДІЛ 3

### УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕГЛАМЕНТУВАННЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ МЕДЗАКЛАДУ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЙОГО МІСІЇ

#### 3.1. Перспективи розвитку механізму регламентування роботи персоналу закладу охорони здоров'я

Механізм регламентування роботи працівників – це система норм, правил і процедур, яка визначає, як повинна відбуватися праця в організації чи підприємстві. Цей механізм призначений для забезпечення ефективності, безпеки та дотримання прав працівників.

Основні складові механізму регламентування роботи представлені на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Основні складові механізму регламентування роботи

Примітка. Побудовано автором.

Нормативи та положення – законодавство, колективні угоди, внутрішні положення та правила, які встановлюють права та обов'язки працівників та роботодавців.

Графіки роботи – визначення робочого часу, графіків та перерв для працівників.

Процедури та інструкції – детальні інструкції щодо виконання конкретних завдань та процедур, безпеки на роботі.

Системи контролю та оцінки – механізми для оцінки результативності працівників, відстеження виконання завдань та визначення дотримання правил і норм.

Системи мотивації та винагородження – способи стимулювання працівників до більш високої продуктивності через системи винагородження, премій та інші стимули.

Системи вирішення конфліктів – механізми для вирішення конфліктів на робочому місці, такі як процедури розгляду скарг, арбітраж.

Зазначимо, що механізм регламентування роботи є важливою складовою реалізації місії закладу, оскільки він допомагає забезпечити ефективність та зберегти права й інтереси працівників.

Перспективи розвитку системи регламентування роботи персоналу Хмельницького облцентру служби крові передбачають численні інновації й зміни, спрямовані на підвищення ефективності, збільшення задоволеності працівників і відповідність мінливим вимогам бізнес-середовища.

Загалом, розвиток системи регламентування роботи персоналу повинен бути спрямованим на підвищення ефективності та задоволеності працівників, щоб компанія могла досягати своїх стратегічних цілей у сучасному конкурентному середовищі.

Для працівників медичних закладів, особливо враховуючи специфіку їхньої діяльності та важливість надійного та ефективного функціонування системи охорони здоров'я, механізми регламентування роботи персоналу мають свої особливості, насамперед, пов'язані із такими аспектами (рис. 3.2):

1. Автоматизація медичних процесів. Використання інформаційних технологій та електронних медичних записів для полегшення обміну інформацією між лікарями та медичним персоналом. Механізми

регламентування повинні підтримувати впровадження та використання цих технологій, забезпечуючи ефективність та конфіденційність обробки медичної інформації.

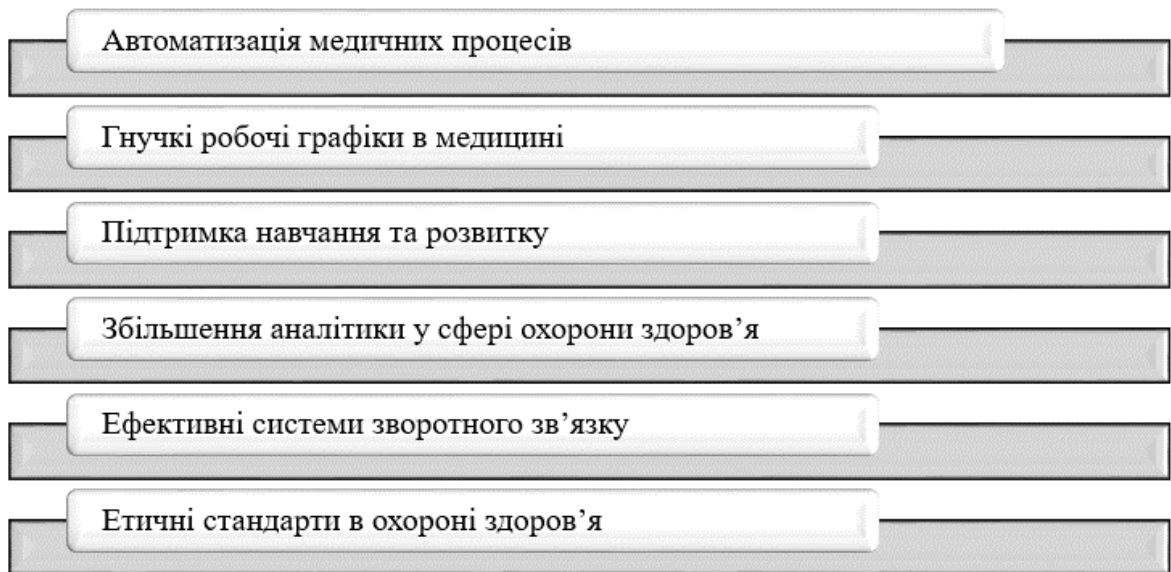


Рис. 3.2. Напрями розвитку систем регламентування роботи медперсоналу

Примітка. Побудовано автором.

2. Гнучкі робочі графіки в медицині. Зважаючи на особливості медичної сфери, де робочий час не завжди може бути строго регламентованим, гнучкі робочі графіки можуть забезпечити лікарям і медсестрам можливість ефективно працювати при різних обставинах та надавати важливі медичні послуги.

3. Підтримка навчання та розвитку. З урахуванням швидких та постійних змін у медичній науці, механізми регламентування повинні підтримувати навчання та професійний розвиток медичного персоналу, включаючи можливості для участі в конференціях, курсах підвищення кваліфікації та наукових дослідженнях.

4. Збільшення аналітики у сфері охорони здоров'я. Використання аналітичних інструментів для вдосконалення лікування, оптимізації бізнес-процесів та забезпечення безпеки пацієнтів. Механізми регламентування повинні враховувати важливість впровадження технологій аналізу даних в

медичних практиках.

5. Ефективні системи зворотного зв'язку. Розробка ефективних систем зворотного зв'язку між пацієнтами та медичним персоналом. Механізми регламентування повинні підтримувати впровадження інструментів зворотного зв'язку та систем для вимірювання задоволеності пацієнтів.

6. Етичні стандарти в охороні здоров'я. Забезпечення високих етичних стандартів при обробці медичної інформації, взаємодії з пацієнтами та використанні новітніх технологій у медичній сфері.

Забезпечення безперервності надання медичних послуг та створення сприятливого середовища для працівників у сфері охорони здоров'я вимагає уважного регулювання та використання інновацій у системі управління персоналом.

Як було доведено для досягнення місії медзакладу необхідно забезпечити ефективне його функціонування. У центрі служби крові ефективність організації технологічного процесу, ухвалення управлінських рішень визначає оперативність, точність, надійність, висока швидкість як обробки, так і передачі інформації.

Ключові умови ефективності діяльності Центру служби крові передбачають узгодити, стандартизувати й контролювати усі етапи технологічного процесу, котрі пов'язані із плануванням, заготівлею, лабораторними дослідженнями, виробництвом, карантинізацією, апробацією, видачею продуктів крові у медзаклади, а також забезпечити й використовувати витратні матеріали. Як механізм досягнення таких умов варто впроваджувати комплексну автоматизацію діяльності облцентру служби крові. Так, використання в КНП «ХОЦСК» автоматизованої інформаційної системи оптимізує витрати шляхом автоматизованого контролювання технологічного процесу.

Зазначимо, що у досліджуваному облцентрі служби крові запроваджено обмін інформацією щоденно щодо наявних запасів продуктів крові, проводиться оперативне контролювання за рухом продуктів крові на усіх

етапах її споживання. Крім того, в облцентр крові надходить інформація щодо серйозних несприятливих випадків й реакцій.

Щоденно уся заготовлена кров від донорів по Хмельницькому регіоні автотранспортом облцентру відповідно із графіками упродовж п'яти годин доставляється до Хмельницького облцентру служби крові з метою наступного обстеження й переробки.

Облікування донорів, заготівля продуктів крові, їх тестування, виробництво компонентів з донорської крові, їх реалізація ведеться автоматизованою інформаційною системою. І це створює механізм єдиного обласного інформаційного простору служби крові.

### **3.2. Впровадження системи менеджменту якості для удосконалення регламентування роботи персоналу досліджуваного закладу**

Медична галузь є однією з найбільш важливих та відповідальних сфер в сучасному суспільстві. Захист життя та здоров'я пацієнтів завжди було і залишається пріоритетним завданням медичної галузі. Відповідно якість медичних послуг безпосередньо впливає на здоров'я та життя людей. Тому впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) стає вельми актуальною задачею удосконалення системи охорони здоров'я. Це необхідний крок для забезпечення ефективності, надійності та високої якості медичного обслуговування.

СМЯ є структурованим підходом до управління організацією, котрий зорієнтований на досягнення й підтримання високої якості продукції (послуг). Це комплексний підхід до організації, який спрямований на підвищення якості продукції (послуг).

Зауважимо, що у медичній галузі «використовуються такі методики управління якістю:

- 1) забезпечення якості (*Quality Assurance*);

- 2) загальне управління якістю (*Total Quality Management*);
- 3) безперервне поліпшення якості (*Continues Quality Improvement*);
- 4) поліпшення якості» [8] (*Quality Improvement*).

У медсфері, особливо в роботі медичного персоналу, впровадження СМЯ допомагає забезпечити безпеку пацієнтів, покращити результати лікування та підвищити задоволеність якістю медпослуг.

Один із головних аспектів СМЯ у медсфері – це підвищення рівня безпеки та ефективності медобслуговування. Шляхом визначення чітких стандартів та процедур, система дозволяє медичному персоналу визначати та усувати потенційні ризики ще до їх впливу на пацієнта.

СМЯ сприяє створенню документації, включаючи інструкції, процедури та звітність. Це полегшує співпрацю між різними частинами служби крові та надає можливість персоналу швидко знаходити необхідну інформацію.

Впровадження СМЯ дозволяє стандартизувати робочі процеси, що важливо для забезпечення консистентності та високої якості медобслуговування. З визначеними процедурами медичний персонал може легше адаптуватися до нових стандартів та тримати крок із змінами у медичній науці та технологіях.

Важливою частиною СМЯ є активне залучення пацієнтів до процесу надання медпослуг. При допомозі зворотного зв'язку, системи відкритості, пацієнти можуть вносити свої спостереження, що дозволяє виявляти можливі проблеми та вдосконалювати якість медичних послуг.

СМЯ допомагає оптимізувати використання ресурсів, таких як людські, фінансові та технічні. Зменшення витрат та оптимізація робочих процесів дозволяють медичним установам ефективно надавати послуги при максимальній якості.

Незважаючи на очевидні переваги, впровадження СМЯ у медичній галузі може стикатися з викликами. Один із головних – це потрібний час для адаптації персоналу й впровадження нових процедур. Важливо забезпечити підтримку й навчання персоналу для успішного переходу.



Впровадження СМЯ в медичному закладі може суттєво поліпшити регламентування роботи персоналу та підвищити якість медобслуговування.

Упровадження СМЯ в медичній сфері включає певні кроки (рис. 3.3).

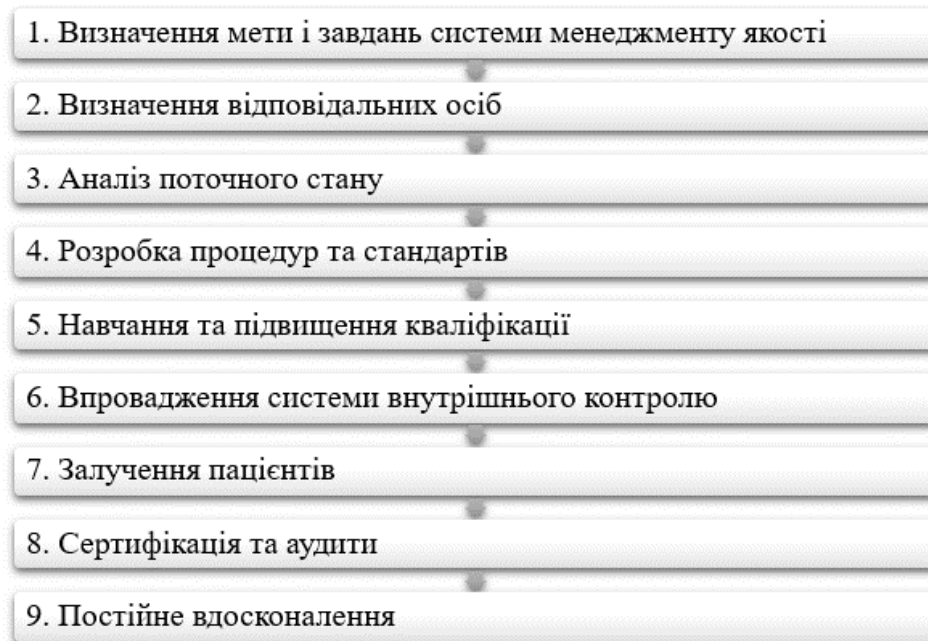


Рис. 3.3. Процес упровадження системи менеджменту якості

Примітка. Побудовано автором.

1. Визначення мети і завдань СМЯ. Сформулюйте чіткі цілі та завдання, які ви хочете досягти в результаті впровадження системи. Це може включати поліпшення безпеки пацієнтів, зменшення помилок, оптимізацію процесів та інші аспекти.

2. Визначення відповідальних осіб. Призначте відповідальних осіб для керівництва та впровадження системи якості. Це може включати створення команди з представників різних відділень та рівнів керівництва.

3. Аналіз поточного стану. Проведіть аналіз поточних процесів та ідентифікуйте можливість вдосконалення. Визначте слабкі місця, де може виникати ризик помилок чи недоліків у роботі медичного персоналу.

4. Розробка процедур та стандартів. Розробіть чіткі процедури та стандарти для роботи медичного персоналу. Забезпечте їх доступність та зрозумілість для всіх працівників.

5. Навчання та підвищення кваліфікації. Організуйте систему навчання та підвищення кваліфікації для медичного персоналу. Забезпечте їм доступ до актуальної інформації та інновацій у сфері медицини.

6. Впровадження системи внутрішнього контролю. Встановіть механізми внутрішнього контролю, що дозволять вчасно виявляти та виправляти недоліки. Це може включати регулярні аудити та моніторинг процесів.

7. Залучення пацієнтів. Включіть пацієнтів у процес вдосконалення якості. Збирайте їхні відгуки, враховуйте їхні потреби та ставте їх у центр поліпшень.

8. Сертифікація та аудити. Розгляньте можливість сертифікації системи якості за визнаними стандартами, такими як *ISO 9001*. Проводьте регулярні аудити для перевірки відповідності стандартам.

9. Постійне вдосконалення. Створіть систему постійного вдосконалення. Аналізуйте результати, слідкуйте за трендами та впроваджуйте нові підходи для постійного удосконалення.

Упровадження системи менеджменту якості в медичному закладі вимагає комплексного підходу та залучення всіх учасників процесу.

Звичайно ж упровадження СМЯ в медичній сфері призводить до багатьох вигод, серед яких:

Підвищення якості послуг. Забезпечення стандартів та використання кращих практик призводить до підвищення якості наданих медпослуг.

Зменшення ризиків інцидентів. Систематичний контроль та аудит допомагають у попередженні негативних подій та випадків.

Покращення взаємодії з пацієнтами. Забезпечення високого рівня обслуговування та безпеки сприяє покращенню взаємодії медперсоналу з пацієнтами.

Довіра громадськості. Впровадження СМЯ свідчить про високий ступінь відповідальності та готовність до самовдосконалення, що сприяє довірі громадськості.

Люди є найціннішим та вирішальним резервом для діяльності служби крові, що особливо актуально для добровільних неоплачуваних донорів і персоналу Хмельницьк. облцентру служби крові, який визначає ефективність гарантування якості. Для досягнення та підтримки якості необхідно, щоб персонал був зобов'язаний спільній меті – гарантуванню якості. Це передбачає значні зміни у відношенні до справи для багатьох осіб. Всі співробітники повинні усвідомлювати важливість своєї роботи та значення застосовуваних гарантій якості. За таких умов можна максимально гарантувати безпеку всіх процедур для реципієнтів, донорів, медичного персоналу.

Таким чином, якість повинна бути визнана відповідальністю всіх працівників Хмельн. центру служби крові, що беруть участь у процесах організування, з управлінням, яке гарантує систематичний підхід до якості, впровадження та підтримку системи якості.

Система якості передбачає управління якістю, «гарантію якості, триваюче поліпшення якості, персонал, приміщення та обладнання, документацію, заготовку, обстеження і обробку, зберігання, розподіл, контроль якості, відкликання компонентів крові, зовнішній і внутрішній аудит, управління контрактами, порушення» [12] правил і самооцінку.

На рис. 3.4 представлені форми моніторингу та оцінки якості.

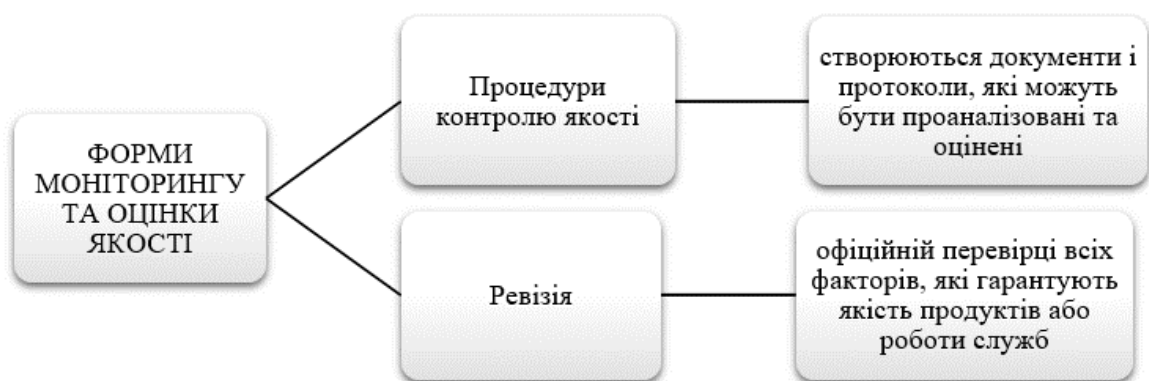


Рис. 3.4. Форми моніторингу та оцінки якості

Примітка. Побудовано автором.

Процедури контролю якості включають створення документів і протоколів для аналізу та оцінки. Ці внутрішні перевірки забезпечують цінну інформацію про виявлені недоліки, такі як їх систематичність або

випадковість, а також вказують на конкретні відділи, де ці недоліки виявлені. Отримана інформація може слугувати підказкою стосовно проблем зі штатним складом або робочим навантаженням. Проблеми в контролі якості виникають рідко через неправильні методи контролю, оскільки їх передбачається затверджувати перед впровадженням. Невірне дотримання інструкцій чи використання неясних інструкцій може виявитися під час процесу контролю якості.

Ревізія, котра надає корисну інформацію щодо забезпечення якості, є ефективним інструментом управління для контролю за системою гарантії якості. Цей процес офіційно перевіряє всі аспекти, що забезпечують якість продуктів або послуг, і може включати як ревізію якості, так і медичну ревізію.

Отже, система якості гарантує, що всі важливі процеси визначені відповідними інструкціями і виконуються відповідно до специфікацій і стандартів. Це також передбачає огляд всіх відповідних документів, пов'язаних із якістю, та схвалення їх. «Усі процедури, приміщення та обладнання, які стосуються якості і безпеки крові та її компонентів, повинні бути валідовані до впровадження і періодично ревалідовані як частина дій з гарантії якості» [12].

Зазначимо, що у Хмельницьк. облцентрі служби крові впроваджена система управління якістю (СУЯ) стосовно здійснення іншої діяльності у сфері охорони здоров'я (код КВЕД ДК 009:2010-86.90) на відповідність ДСТУ 1809001:2015 у 2018 році та у 2019 році була вперше сертифікована. З того моменту СУЯ постійно переглядається, оновлюється, вдосконалюється.

Політика щодо якості доведена і роз'яснена працівникам КНП керівниками структурних підрозділів. Крім того, примірники Політики розміщені на інформдошках в усіх місцях провадження діяльності. Опитування підтвердило, що працівники Центру обізнані із положеннями політики щодо якості.

Повноваження й відповідальність персоналу, у т.ч. щодо підтримання СУЯ визначено у посадових інструкціях працівників, положеннях про

структурні підрозділи, а також у матрицях відповідальності КЯ 02.

У Хмельницьк. облцентрі служби крові визначено необхідний рівень компетентності, підготовки, обов'язки працівників. Зазначимо, що така інформація заноситься в особову справу і включає:

- освіта «(початкова і додаткова);
- попередній досвід роботи;
- пройдені курси навчання (підвищення кваліфікації);
- спеціальне навчання (техніка безпеки, статистичні методи роботи, внутрішній
- аудит);
- нагороди, відзнаки, стимулювання;
- результати попередньої атестації; стажування, суміжні професії» [12].

Хмельницьк. облцентр служби крові забезпечило наявність трудових ресурсів:

- щоб якісно здійснювати свою діяльність у медичній сфері і задовольняти потреби замовників;
- щоб забезпечити функціонування СУЯ та її постійно поліпшувати.

Персонал, котрий є залученим до робіт, котрі впливають на якість надання медпослуг – компетентний, має належну освіту, кваліфікацію, професійну підготовку, досвід.

Щоб підвищити результативність СУЯ і створити сприятливі умови щоб залучити персонал та їх професійного зростання менеджмент Центру забезпечує регулярну підготовку, планування просування службовою драбиною, формування кадрового резерву, відзначає досягнення, винагороджує працівників, проводить відкритий обмін інформацією, постійно здійснює аналіз потреби підлеглих, вивчає мотиви прийняття співробітників на роботу, а також звільнення. Медпрацівники забезпечені відповідним спецодягом й взуттям.

Працівники, котрі виконують задачі щодо якості знає обов'язки, механізм ухвалення рішень, ознайомлені із Політикою щодо якості, цілями

СУЯ, мають спеціальну підготовку, відповідну освіту, повноваження щоб оперативно управляти процесами, проводити перевірки щодо питань якості.

Отже, впровадження системи менеджменту якості може суттєво покращити регламентування роботи персоналу служби крові, бо дозволяє визначити і встановити стандарти та процедури для всіх аспектів роботи служби крові, що допомагає уникнути неоднаковості в роботі персоналу та забезпечити виконання усіх процедур із високою якістю.

### **Висновки до розділу 3**

Механізм регламентування роботи є важливою складовою реалізації місії закладу, оскільки він допомагає забезпечити ефективність та зберегти права й інтереси працівників.

Для працівників медичних закладів, враховуючи специфіку їхньої діяльності та важливість надійного та ефективного функціонування медсистеми, механізми регламентування роботи персоналу мають свої особливості, насамперед, пов'язані із такими аспектами, як автоматизація медичних процесів, гнучкі робочі графіки в медицині. Так, використання в КНП «ХОЦСК» автоматизованої інформаційної системи оптимізує витрати шляхом автоматизованого контролювання технологічного процесу.

Упровадження СМЯ стає актуальною задачею удосконалення системи охорони здоров'я. Упровадження СМЯ може суттєво поліпшити регламентування роботи персоналу. У Хмельницьк. облцентрі служби крові впроваджена система управління якістю стосовно здійснення іншої діяльності у сфері охорони здоров'я (код КВЕД ДК 009:2010-86.90) на відповідність ДСТУ 1809001:2015 у 2018 році та у 2019 році була вперше сертифікована. З того моменту СУЯ постійно переглядається, оновлюється, вдосконалюється.

## ВИСНОВКИ

Медзаклади відіграють критичну роль у забезпеченні населення якісною медичною допомогою, збереженні й покращенні здоров'я людей та попередженні захворювань.

Основні цінності і переконання організації, її цільову аудиторію, а також головні сфери діяльності чи продукти та послуги, які надає організація відображає місія. Місія медзакладу полягає в наданні найвищого рівня медичної допомоги, попередженні захворювань і підтримці загального благополуччя.

Потреба в регламентуванні діяльності виникає тоді, коли зростає складність або обсяг діяльності організації, а також коли стає важко управляти цією діяльністю без чітких правил і стандартів. Регламентування включає створення внутрішніх положень, процедур, стандартів для ефективного управління ресурсами, забезпечення якості продукції чи послуг, дотримання правових вимог, а також забезпечення безпеки й здоров'я працівників. Коли існують чіткі правила і стандарти, співробітники можуть легше розуміти свої обов'язки і відповідальності, а також дотримуватися визначених норм.

Хмельницький центр служби крові – головний обласний центр трансфузійної допомоги у Хмельницьк. області та місті Хмельницький, загальна мета якого полягає в забезпеченні надійного джерела крові для медичних потреб.

Місія центру служби крові полягає в забезпеченні надійного й безпечного збирання, зберігання, обробки та постачання крові, її компонентів для задоволення потреб хворих й травмованих пацієнтів.

Персонал центру служби крові визнається головним ресурсом, що вирішальним чином впливає на якість продукції (донорської крові та її компонентів) і збереження донорських кадрів. Укомплектованість медичним й іншим персоналом у кількості достатній, але не повній для виконання поставлених завдань центру і у 2022 році знаходилася на рівні 0,86.

Регламентування робочих процесів у Хмельницьк. облцентрі служби крові центрі включає визначення чітких і ефективних правил та процедур, спрямованих на забезпечення безпеки, якості та ефективності надання послуг з пожертвування та обробки крові. У Хмельницьк. облцентрі служби крові розроблено й запроваджено стандартні операційні процедури, стандартні операційні методики щоб належно зберігати донорську кров та компоненти її на всіх етапах життєвого циклу.

Механізм регламентування роботи є важливою складовою реалізації місії закладу, оскільки він допомагає забезпечити ефективність та зберегти права й інтереси працівників. Для працівників медичних закладів, враховуючи специфіку їхньої діяльності, механізми регламентування роботи персоналу мають свої особливості, насамперед, пов'язані із такими аспектами, як автоматизація медичних процесів, гнучкі робочі графіки в медицині, підтримка навчання та розвитку, збільшення аналітики, ефективні системи зворотного зв'язку, етичні стандарти в охороні здоров'я. Так, використання в КНП «ХОЦСК» автоматизованої інформаційної системи оптимізує витрати шляхом автоматизованого контролювання технологічного процесу.

Упровадження СМЯ стає актуальною задачею удосконалення системи охорони здоров'я. СМЯ сприяє створенню документації, включаючи інструкції, процедури та звітність, що полегшує співпрацю між різними частинами служби крові та надає можливість персоналу швидко знаходити необхідну інформацію. Впровадження СМЯ дозволяє стандартизувати робочі процеси, що важливо для забезпечення консистентності та високої якості медобслуговування. Таким чином, упровадження СМЯ може суттєво поліпшити регламентування роботи персоналу. У Хмельницьк. облцентрі служби крові впроваджена система управління якістю стосовно здійснення іншої діяльності у сфері охорони здоров'я (код КВЕД ДК 009:2010-86.90) на відповідність ДСТУ 1809001:2015 у 2018 році та у 2019 році була вперше сертифікована. З того моменту СУЯ постійно переглядається, оновлюється, вдосконалюється.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асель Г. Маркетинг: принципи і стратегія. О. 804 с.
2. Баєва О. В. Менеджмент у галузі охорони здоров'я. URL: [http://pidruchniki.com/1781040937372/meditsina/menedzhment\\_u\\_galuzi\\_ohoroni\\_zdorovya](http://pidruchniki.com/1781040937372/meditsina/menedzhment_u_galuzi_ohoroni_zdorovya)
3. Боумен К. Основи стратегічного менеджмента. Х.: Банки. 175 с.
4. Вітчизняна служба крові у системі світових координат. URL: <http://www.vz.kiev.ua/vitchiznyana-sluzhba-krovi-u-sistemi-svitovix-koordinat/>
5. Голубков Є. П. Основи маркетинга. Х.: Фінпрес. 656 с.
6. Грабовський В. А., Клименко П. М.. Системний підхід до управління закладами охорони здоров'я. URL: <http://visnyk.academy.gov.ua/wp-content/uploads/2014/10/2014-10-20.pdf>
7. Дібб С., Сімкін Л., Бредлі Дж. Практичне керівництво з маркетингового планування: розробка, впровадження, контроль. 255 с.
8. Донабедян А. Моделі забезпечення якості. URL: [https://qaz.wiki/wiki/Donabedian\\_model](https://qaz.wiki/wiki/Donabedian_model)
9. ДонорUA – автоматизована система рекрутингу та управління донорами крові. URL: <https://donor.ua/about>
10. Донорство крові та її компонентів. URL: <https://phc.org.ua/promociya-zdorovya/donorstvo-krovi-ta-ii-komponentiv>
11. Донорська кров: порятунок чи небезпека. URL: <http://vidomosti-ua.com/newspaper/44793>.
12. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. К.: Держстандарт України. 23 с.
13. Дяків О. П., Островерхов В. М. Управління персоналом: навчально-методичний посібник (видання друге, переробл. і доповнено). Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 288 с.
14. Економіка охорони здоров'я : підручник / В. Ф. Москаленко,

- О. П. Гульчій, В. В. Таран та ін. Вінниця: Нова Книга, 2010. 288 с.
15. Єфремов В. С. Стратегія бізнеса. Х.: Фінпрес. 192 с.
16. Завгородня А. А., Ямпольська Д. О. Маркетингове планування. Луцьк. 2022. 352 с.
17. Загальна декларація прав людини від 10.12.1948 № 995\_015.  
URL: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015)
18. Заказнов А. Регламентация в управлінні персоналом. *Менеджмент якості*. 2014. № 5. С. 18-24.
19. Звіти про роботу КНП «Хмельницький обласний центр служби крові». Хмельницький. 2020, 2022. 30 с.
20. Іванова А. Регламенти. *Управління розвитком персоналу*. 2019. № 2. С. 10-15.
21. Ільющенкова К.О. Тенденції і юридичні моделі донорства крові в Україні та зарубіжних країнах: порівняльно-правова характеристика. *Право і суспільство*. 2016. № 1 (2). С. 42-48. URL: [http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2016/1\\_2016/part\\_2/10.pdf](http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2016/1_2016/part_2/10.pdf)
22. Керівництво з програм гарантії якості в службі крові. Женева. 1995. 64 с.
23. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
24. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основи маркетинга. К.: Вільямс. 2008. 1055 с.
25. Крисько Ж. Реформування медзакладів в Україні в контексті децентралізації. *Розвиток регіонів та громад в умовах адміністративно-територіальної реформи* : перспективи та загрози : Дев'ять регіональних та муніципальних читань : зб. матеріалів доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Тернопіль-Вишнівець, 20-21 жовт. 2015 р.). Тернопіль : ТНЕУ, 2015. С. 199-202.
26. Крисько Ж.Л. Сучасні підходи до управління організаціями. *Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах війни та післявоєнної відбудови України*: матеріали доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю [Тернопіль, 31

- травня 2022 року]. Тернопіль: ЗУНУ. 2022. С.136-138. URL: [http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/44954/1/ZBIRNIK\\_31\\_05\\_2022.pdf](http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/44954/1/ZBIRNIK_31_05_2022.pdf)
- 27.«Мінуси» від регламентації бізнес-процесів? URL: <http://www.finexpert/view/736>
- 28.Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я / кол. монографія за ред. д.е.н. М. М. Шкільняка, д.е.н. Т. Л. Желюк. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с.
- 29.Науковий менеджмент в медицині. URL: <http://angio-veritas.com/innovatsiji/naukovo-innovatsijnyj-menedzhment/naukovyj-menedzhment-v-medytsyni/>
- 30.Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19.11.1992 № 2801-ХІІ. Дата оновлення: 01.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text>
- 31.Офіційний сайт Асоціації служби крові України. URL: <https://asku.ucoz.ua>
- 32.Офіційний сайт ВООЗ. URL: <http://www.who.int>
- 33.Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
- 34.Офіційний сайт Комунального некомерційного підприємства «Хмельницький обласний центр служби крові». URL: <https://stdonor.lic.org.ua>
- 35.Офіційний сайт Міністерства охорони здоров'я України. URL: <https://moz.gov.ua>
- 36.Офіційний сайт Центру медичної статистики МОЗ України. URL: <http://medstat.gov.ua/ukr/main.html>
- 37.Попович Т. М., Крисько Ж. Л. Гарантії держави у наданні якісних медичних послуг. *Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я* / кол. монографія за ред. Желюк Т. Л., Шкільняка М. М. Тернопіль, Крок. 2020. С.261-293.

38. Порівняльна статистика донорства в Україні і світі. URL: <https://donor.ua/pages/2276>
39. Про безпеку та якість донорської крові та компонентів крові: Закон України від 30.09.2020 № 931-IX. Дата оновлення: 12.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/931-20#Text>
40. Про затвердження деяких нормативно-правових актів з питань створення та підтримки системи якості в суб'єктах системи крові:: Наказ МОЗ України від 09.03.2010 р. № 211. URL: [https://ips.ligazakon.net/document/view/re17663?an=351&ed=2023\\_09\\_06](https://ips.ligazakon.net/document/view/re17663?an=351&ed=2023_09_06)
41. Про затвердження інструкцій, регламентуючих діяльність закладів служби крові України: Наказ МОЗ України від 05.07.1999 р. № 164. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MOZ2277>
42. Про затвердження Положення для установи переливання крові (щодо організації управління системою якості і безпеки донорської крові та її компонентів): Наказ МОЗ України від 14.12.2010 р. № 1112. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-11#Text>
43. Про затвердження форм медичної облікової документації, що використовується в закладах служби крові: Наказ МОЗ України від 07.07.2003 р. № 301. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0301282-03#Text>
44. Про інфекційну безпеку донорської крові та її компонентів: Наказ МОЗ України від 01.08.2005 р. № 385. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0895-05#Text>
45. Регламентація праці як новий підхід до формування інформаційного управлінського простору. О.: ОНТУ. 92 с.
46. Реформа медичного обслуговування. URL: [http://www.moz.gov.ua/ua/portal/ms\\_reform/](http://www.moz.gov.ua/ua/portal/ms_reform/)
47. Савельєва Е. А. Регламентація і нормування праці. О. 2022. 69 с.
48. Скорик О. О. Концептуальні основи регламентації праці. *Ефективна економіка*. 2018. № 2. URL:

- [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2\\_2018/56.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2_2018/56.pdf)
49. Служба крові: чи готова Україна перейняти європейський досвід. URL: <http://www.apteka.ua/article/342438>
50. Смірнова М. Е. Роль класифікації форм і видів регламентів праці в економіці. *Економіка і менеджмент інноваційних технологій*. 2015. № 9. URL: <http://ekonomika.snauka/2015/09/9733>
51. Стан здоров'я народу України та медичної допомоги третинного рівня: посібник / під ред. В. М. Коваленка, В. М. Корнацького ; Національна академія медичних наук України, ДУ «ННЦ «Інститут кардіології імені акад. М. Д. Стражеска». Київ, 2019. 223 с.
52. Статистика донорства крові в Україні. URL: <https://donor.ua/pages/2277>
53. Статут (Конституція) Всесвітньої організації охорони здоров'я. Міжнародний документ від 22.07.1946. [https://docs.dtkr.ua/doc/995\\_599](https://docs.dtkr.ua/doc/995_599)
54. Статут КНП «Хмельницький обласний центр служби крові». Хмельницький. 2019. 17 с.
55. Структура Служби крові України. URL: <http://asku.ucoz.ua/index/0-9>
56. Томпсон А., Стрікланд А. Стратегічний менеджмент. Х.: Банки. 57 с.
57. Управління медичним закладом в сучасних умовах: проблеми та шляхи вирішення. URL: <https://ideas.repec.org/a/scn/015052/16687691.html>
58. Хатоева Т. Регламенти: чи потрібні вони? *Управління розвитком персоналу*. 2013. № 7. С. 38-52.
59. Цуглевич Л., Собко Л. Стандарти регламентування роботи медичного персоналу та їх зв'язок з комунікативними процесами. *Актуальні проблеми економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі: збірник матеріалів доповідей VIII Науково-практична конференція студентів та молодих вчених з міжнародною участю (м. Тернопіль, 26 жовтня 2023 року)*. Тернопіль: ЗУНУ, 2023.
60. Цуглевич Л.В., Ковальов В.В. Професійний розвиток медичного персоналу – ключ до якісної охорони здоров'я. *Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти: збірник матеріалів VI*

міжн. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 28-29 вересня 2023 року). Одеса: ОНЕУ, 2023. С. 208-210.  
URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/16914>

61. Чехун О. В. Надання платних медичних послуг: цивільно-правові аспекти. URL: [kul.kiev.ua/images/chasop/2010\\_2/213.pdf](http://kul.kiev.ua/images/chasop/2010_2/213.pdf)
62. Шершньова З., Оборська С. Стратегічне управління. К.: КНЕУ, 1999. 384 с.
63. Шкільняк М. М., Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І. О. Менеджмент: підручник. Тернопіль: ЗУНУ. 2022. 258 с.
64. Blood transfusion service in Poland. *Journal of Transfusion Medicine*. Vol 8. № 4 (2015). P. 119-132.
65. Pearce I. The company mission as a strategic tool. *Sloan Management Review*. Spring, 1982, p.15.
66. Steiner G. *Strategic Planning: What Every Manager Must Know*. New York: The Free Press, 1979. 160 p.