

Ольга ЧИГУР

аспірантка кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу
Західноукраїнський національний університет

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ В НАДАННІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Наприкінці ХХ і на початку ХХІ століть науковцями сформовано нове бачення цивілізаційного розвитку, який на перший план висуває не накопичення фізичного капіталу, а розвиток людського потенціалу при збереженні навколишнього середовища. Потреби людини, необхідність її розвитку, самореалізації визнаються головними чинниками прогресу і визначають напрямки соціальної політики держави. Сьогодні панують переконання, що креативність, інтелект, талант, освіта, професійний досвід, соціальна мобільність становлять вагомую частину національного багатства і є головним ресурсом соціально-економічного розвитку, що забезпечує конкурентоспроможність країни у світі.

Сучасні наукові дослідження в сфері охорони здоров'я базуються на гуманістичному підході, який спрямований на максимальне збереження людського потенціалу. Втілений він у концепції людського капіталу, котра базується на результатах інституціональної теорії, неокласичної теорії, неокейнсіанства та інших економічних теоріях. Її поява зумовлена «реальними економічними і суспільними потребами, та необхідністю обґрунтування ролі людини і нагромаджених результатів її креативної, інтелектуальної діяльності на темпи і якість розвитку суспільства та економіки.

Проведення медичної реформи, становлення креативної економіки вимагає створення сучасної конкурентоспроможної медицини, яка неможлива без використання нових підходів до управління закладами охорони здоров'я, серед яких принципово новим напрямком слід вважати управління знаннями. Як загальнонаукова категорія знання розглядається як конструкція світу, що створена свідомою діяльністю людини. З позицій соціально-конструктивістського підходах «знання» використовується у трьох площинах, як [1, с.10]:

1) здатності, уміння, навички, засновані на поінформованості людини про те, що і як необхідно зробити та які операції при цьому здійснити;

2) синонім значимої (релевантної) інформації. Знання – це інформація, що одержала в процесі обробки змісту і значення. У цьому разі знання буде відповідати критерієві істинності, тобто відповідальності своєму предметові;

3) особливий вид діяльності, результатом якого виступає нагромадження знань. При цьому, розрізняють практичну діяльність, що веде до збагачення ситуативного досвіду, і теоретичну, спрямовану на продукування нових знань.

Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури з менеджменту дозволяє управління знаннями розглядати як «систематичний процес ідентифікації, використання та передачі інформації, знань, які люди можуть створювати, удосконалювати і застосовувати. Це процес, в ході якого організація генерує знання, накопичує їх і використовує для отримання конкурентних переваг» [2]. Управління знаннями – це процес, який забезпечує синергетичну взаємодію інформаційних технологій та інноваційної активності працівників, внаслідок чого маємо використання нових управлінських, маркетингових та інформаційних технологій, інноваційної активності та творчості людей, кращу мобільність та адаптивність до потреб споживачів медичних послуг.

Організаційною передумовою створення результативної системи управління знаннями в сфері охорони здоров'я загалом та наданні медичних послуг зокрема мають бути: технологічний та комунікаційний супровід; висока організаційна культура; безперервне та кваліфіковане навчання персоналу; налагоджений обмін знаннями та досвідом з приводу використання новітніх підходів; банк даних щодо успішного застосування медичної практики, що оптимізує прийняття управлінських рішень як в управлінні медичним закладом так і при наданні медичної допомоги.

Для ефективного функціонування і трансформації системи охорони здоров'я необхідна критична маса професіоналів нової генерації, здатних до глибокого розуміння проблем і ключових тенденцій розвитку системи охорони здоров'я, готових до застосування широкого спектра навичок для впровадження змін на організаційному та політичному рівнях. Дисбаланс, який існує між тим, чим повинен займатися сучасний управлінець охорони здоров'я, та тим, чим він займається у реальному трудовому житті, вимагає перегляду основних підходів до сфери відповідальності керівників медичних закладів, їх прав та повноважень.

Управління знаннями не є новою парадигмою, але для закладів охорони здоров'я – це нові підходи до менеджменту та адміністрування. Управління знаннями – це комбінація окремих аспектів управління персоналом, інноваційного та комунікаційного менеджменту, а також використання нових інформаційних технологій в управлінні організаціями. У будь-який період історії відбувалося накопичення ланцюгового досвіду, професійних знань, які треба було систематизувати і яким-небудь чином використовувати. В цілому сучасна форма управління знаннями проникає у всі складові менеджменту і направлена а ефективного використання ресурсів.

Управління знаннями розвивається по різних напрямках. Одне з них - діяльність з підвищення індивідуальної компетенції працівників шляхом їх навчання та проведення тренінгів [2].

Формування прогресивної оргструктури, орієнтованої па інтенсивний обмін знаннями всередині організації: формування мережевих організацій, системна інтеграція, логістика, маркетинг, обслуговування [3].

Важливий напрямок розвитку управління знаннями – це розвиток зовнішніх зв'язків організації. Дана стратегія спирається на маркетингові технології. Дослідженню конкретних прийомів і управлінських технологій формування конструктивних і ефективних зв'язків організації із зовнішніми контрагентами присвячені численні і в ряді випадків досить об'ємні дослідження з теорії та практики маркетингу. У них аналізуються методи і підходи, які дозволяють глибше розуміти потреби клієнта, визначати його приховані потреби, шукати нереалізовані можливості в обслуговуванні і на цій основі розвивати відносини з клієнтами.

Застосування інформаційних технологій - ще один напрям управління знаннями. Інформаційні технології скорочують час інноваційного процесу, вони стають своєрідним з'єднуючою ланкою між джерелами і споживачами знань [3].

Медичні інформаційні системи рівня лікувально-профілактичних установ представлені наступними основними групами [4]:

– інформаційні системи консультаційних центрів (призначені для забезпечення функціонування відповідних підрозділів та інформаційної підтримки лікарів при консультуванні, діагностиці і прийнятті рішень при невідкладних станах);

– банки інформації медичних установ і служб (містять дані про якісний і кількісний склад працівників установ, прикріпленого населення, основні статистичні дані, характеристики районів обслуговування та інші необхідні дані);

– персоналізовані реєстри-банки і бази даних (це різновид інформаційно-довідкових систем, що містять інформацію на основі формалізованої історії хвороби чи амбулаторної картки. Реєстри забезпечують дільничним, сімейним лікарям, спеціалістам, ординаторам та ін. можливість швидкого отримання необхідної інформації про пацієнта, контролю за динамікою хвороби, якості лікувально-профілактичних заходів;

– скрінінгові системи – призначені для проведення долікарського профілактичного огляду населення, а також для формування груп ризику і виявлення хворих, що потребують допомоги спеціалістів. Скрінінгові системи призначені для проведення долікарського профілактичного огляду населення, а також для лікарського скрінінгу для формування груп ризику і виявлення хворих, які потребують допомоги спеціаліста.

Таким чином можна вважати що знання в менеджменті закладів охорони здоров'я відіграють роль своєрідного базису, який дозволяє управляти закладом охорони здоров'я, його ресурсами, основними функціональними напрямками, забезпечувати впровадження новітніх технологій та забезпечувати нагромадження кращих лікарських практик та нововведень, якісне надання медичних послуг.

Список використаних джерел

1. Федулова Л.І. Економіка знань : підруч. [для студ. Вищ.навч. закл.]; НАН України ; Ін-т екон. та прогнозув. НАН України. К. 2009. 600 с.

2. Сахненко О.І. Роль людського капіталу на шляху становлення економіки знань. URL: khntusg.com.ua/files/sbornik/vestnik_150/40.pdf.

3. Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшування процесів в організаціях охорони здоров'я. Національний стандарт України (IWA 1:2005; ДСТУ IWA 1:2007). URL: <http://document.ua/sistemi-upravlinnja-jakisty.-nastanovi-shodo-polipshuvannjastd12628.html>.

4. Всесвітня організація інтелектуальної власності. URL: <https://geneva.mfa.gov.ua>