

Тамара ПОПОВИЧ

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу
Західноукраїнського національного університету

Людмила ГАЛЬКО

к.е.н., доцент кафедри маркетингу
Західноукраїнського національного університету

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЛІДЕРСЬКИХ ПОЗИЦІЙ КЕРІВНИЦТВА В ПИТАННЯХ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Якість надання медичної допомоги є своєрідним індикатором клієнтоорієнтованості закладу охорони здоров'я, його репутації і конкурентоспроможності, а також умовою отримання фінансування від НСЗУ за програмою медичних гарантій. В умовах реформування сфери охорони здоров'я та посилення автономізації в прийнятті рішень, забезпечення належної якості надання медичної допомоги пов'язується з необхідністю упровадження в систему менеджменту закладу дієвої системи якості, яка б відповідала вимогам і рекомендаціям міжнародних стандартів якості ISO 9000 та галузевого стандарту EN 15224 [4;5]. В контексті зазначених стандартів та концепції TQM під системою управління якістю розуміється створення організаційної структури з чітким розподілом відповідальності, процедур, процесів та ресурсів, необхідних для встановлення і досягнення цілей в сфері якості.

Як складна система, управління якістю передбачає застосування в управлінській практиці закладу охорони здоров'я фундаментальних принципів якісного управління, а саме [5]:

1. Орієнтування на споживача (Customer Focus).
2. Лідерства керівництва (Leadership).
3. Задіяності та прихильності персоналу (Engagement of People).
4. Процесного підхід (Process Approach).
5. Прийняття рішень на підставі фактів (Evidence-Based Decision Making).
6. Удосконалення (Improvement).
7. Управління взаємовідносинами (Relationship Management)

Особливе місце у системі управління якістю належить принципу «Лідерство», оскільки саме від такого статусу керівника буде залежати в якому напрямі і з якими цілями заклад буде

розвиватися, які ресурсні спроможності будуть забезпечувати його конкурентоспроможність і з якими ризиками прийдеться стикатися у майбутньому.

Необхідність посилення лідерської позиції вищого керівництва у впровадженні систем управління якістю аргументується тим, що за свідченням фахівців [1;2;3], така практика часто супроводжується формальним ставленням до використання переваг і вигод такої системи, а також необхідністю здійснювати суттєві системні зміни у процесах управління та організуванні медичної практики, формуванні мотиваційного механізму працівників, виробленні процедур управління ризиками, що потребує додаткових ресурсів і зусиль.

Особливі вимоги до забезпечення лідерства у сфері управління якістю встановлює МС ISO 9001, де, зокрема на вище керівництво закладу покладаються три базові умови:

- глибоке розуміння необхідності та потреби у впровадженні дій з безперервного поліпшення якості та удосконалення процесів;
- першочерговість вкладання інвестицій у персонал, їхній професійний розвиток, удосконалення професійних здатностей та компетентностей;
- формування організаційних структур (служб) з якості, які працюють на засадах TQM.

Окрім того, керівництво закладу має демонструвати прихильність до сповідування принципу орієнтації на потреби споживача медичної послуги шляхом гарантування того, що:

- вимоги та потреби пацієнтів, а також застосовувані в практиці медичні стандарти і норми є визначеними, зрозумілими і підлягають обов'язковому виконанню;
- ризики та небезпеки, що можуть впливати на якість медичної послуги і на здатність підвищувати рівень задоволеності споживачів, є ідентифікованими, постійно вивчаються та оцінюються;
- рівень задоволеності пацієнтів отриманими медичними послугами постійно перебуває у центрі уваги керівництва.

Опираючись на положення МС ISO, вище керівництво має взяти на себе також, відповідальність за: визначення цілей у сфері якості; впровадження політики якості; формування команди з якості та створення умов та середовища для забезпечення їх ефективної роботи і продукування нових ідей та ініціатив з

покращання якості; забезпечення постійного поліпшення якості надання медичної допомоги; вироблення дієвих механізмів залучення персоналу до прийняття рішень у сфері якості, навчання якості, розвитку професійних навичок, мотивування до якісної роботи та якісного виконання функціональних обов'язків. Інструменти лідерства в питаннях управління якістю в закладі охорони здоров'я та можливості досягнення цілей з якості проілюстровані на рис. 1.



Рис. 1. Інструменти та результати лідерства керівництва закладу охорони здоров'я в питаннях управління якістю

В контексті викладено варто наголосити на тому, що важливість прийняття вищим керівництвом відповідальності за всі процеси, які відбуваються в організації, та забезпечення стабільного її розвитку, обґрунтував Іцхак Адізес, один із провідних експертів у сфері підвищення ефективності керівництва. У своїй моделі ідеального керівника РАЕІ, в якій він аргументує необхідність володіння керівником чотирма функціями, а саме, як: виробника (Р), адміністратора (А), підприємця (Е) і інтегратора (І), наголошує, що для зайняття лідерських позицій необхідно щоб у коді РАЕІ такого керівника переважала функція І, яка пов'язується із його здатністю об'єднувати і згуртовувати працівників для

досягнення визначених стратегічних цілей розвитку, через формулювання відповідної політики, створення корпоративних цінностей, традицій та організаційної культури.

Отже, щоб забезпечити та посилити лідерські позиції керівництва закладу охорони здоров'я в питаннях підвищення якості надання медичних послуг, він повинен: очолити процеси побудови системи якості в закладі; сповідувати філософію якості; демонструвати прихильність до принципів якісного управління; брати особисту відповідальність за якість надання медичних послуг; запобігати розвитку небажаних подій, появі дефектів та помилок у лікарській практиці; вибудовувати якісну комунікацію з усіма зацікавленими сторонами, управляти ризиками та формувати безпечне середовище для роботи.

Список використаних джерел

1. Касянчук В. В., Бергілевич О. М., Сміянова О. І. Впровадження системи управління якістю у лікувально-профілактичних організаціях ISO 9001:2015 : навч. посібник. Суми : Сумський державний університет, 2019. 246 с.
2. Попович Т.М. Управління якістю: навч. посібник. Тернопіль. КРОК. 2013. 320с.
3. Рекомендації з побудови системи управління якістю в медичному закладі (2022). URL: https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/88_final_new.pdf
4. EN 15224:2019 Системи управління якістю у сфері охорони здоров'я. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82162
5. ISO 9000:2016. Системи управління якістю. Основні положення та словник : Національний стандарт України. URL: www.klubok.net.