УДК 65.012.32
Пуліна Т.В.[1], Данильченко В.В.[2]
[1] д-р екон. наук, проф. кафедри менеджменту НУ «Запорізька політехніка»
[2] студ. гр. ФЕУ-520 НУ «Запорізька політехніка»

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я НА ЗАСАДАХ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ

Управління персоналом в системі менеджменту закладу охорони здоров'я є найважливішою умовою його ефективного функціонування. Результативність праці працівників медичної установи залежить від безлічі чинників: зацікавленості працювати ефективно, усвідомлення своєї цінності в

організації, ступеня задоволеності змістом праці, соціально-психологічного клімату в колективі, перспектив особистого та професійного зростання, наявності умов праці, що дозволяють розкрити трудовий потенціал працівників, і безлічі інших чинників. Тому удосконалення системи управління персоналом є найважливішим завданням будь-якого керівника медичного закладу.

Основою формування сучасної парадигми управління персоналом закладів охорони здоров'я є механізми стратегічного управління, психологічні характеристики персоналу, а також економічні і соціальні методи управління. Передумовою досягнення запланованих показників діяльності є забезпечення ефективного використання його трудового потенціалу. [1, с. 78; 2, с. 336].

Актуальність теми управління персоналом закладу охорони здоров'я на засадах процесного підходу полягає в тому, що якісне надання медичних послуг безпосередньо залежить від ефективної роботи медичного персоналу. Процесний підхід дозволяє структурувати управлінські функції, оптимізувати процеси взаємодії між різними підрозділами та забезпечити безперервний контроль за виконанням завдань. Це, в свою чергу, сприяє підвищенню якості медичних послуг, задоволеності пацієнтів та ефективному використанню ресурсів.

Процесний підхід передбачає безперервне вдосконалення управлінських процесів, інтеграцію всіх функцій управління персоналом і орієнтацію на пацієнт-орієнтовані результати, що сприяють підвищенню ефективності, якості медичного обслуговування та конкурентоспроможності закладу охорони здоров'я.

Управління персоналом у закладах охорони здоров'я має свої особливості, що включають високі вимоги до кваліфікації та безперервного навчання медичних працівників. Робота в цій сфері супроводжується значним емоційним навантаженням та відповідальністю, що вимагає від персоналу стресостійкості та дотримання етичних стандартів. Особливу увагу приділяють організації праці, що включає змінну роботу, міждисциплінарний підхід та ефективне управління конфліктами.

Управління персоналом закладів охорони здоров'я має базуватися на врахуванні пріоритетів сучасної кадрової політики в даній сфері. Основними з них є: забезпечення кадрами відповідно до потреби, сформованої в результаті отримання аналітичної інформації, врахування переваг приватно-державного партнерства та вирішення проблем підприємців у сфері охорони здоров'я, подолання безробіття і забезпечення належного рівня заробітної плати [3, с.25].

Мотивація та стимулювання персоналу є ключовими аспектами управління, включаючи як матеріальні (зарплата, премії), так і нематеріальні

(визнання, кар'єрний ріст) фактори. Важливим є також забезпечення якості медичних послуг через контроль якості, збирання зворотного зв'язку від пацієнтів та впровадження сучасних технологій, таких як електронні медичні записи та телемедицина.

Крім того, управління персоналом в закладах охорони здоров'я повинно відповідати чинному законодавству та нормативним актам, що регулюють трудові відносини та безпеку на робочих місцях. Таким чином, ефективне управління персоналом в медичних установах вимагає спеціалізованих підходів, що враховують унікальні виклики та специфіку медичної сфери.

Можна виділити такі складові процесного підходу до управління персоналом закладу охорони здоров'я.

1) Планування. На початковому етапі планування у закладі охорони здоров'я визначають стратегічні цілі та завдання, що включають аналіз поточного стану закладу, визначення ключових показників ефективності (KPI) та розробку планів для їх досягнення. Для управління персоналом це означає визначення потреб у кадрах, розробку планів щодо навчання та підвищення кваліфікації медичних працівників, а також встановлення системи оцінки їхньої ефективності.

2) Організація. Функція організації передбачає створення ефективної структури управління персоналом. У закладі охорони здоров'я це включає розподіл ролей і обов'язків серед медичного та адміністративного персоналу, встановлення чіткої ієрархії та розробку систем комунікацій і координації між відділами. Важливим аспектом є розробка політик і процедур, які забезпечують дотримання медичних стандартів, законодавчих норм та внутрішніх регламентів.

3) Мотивація. Мотивація є ключовою для забезпечення високої продуктивності та залученості персоналу. У закладі охорони здоров'я це включає розробку системи стимулів, таких як конкурентоспроможні зарплати, бонуси за досягнення, можливості професійного розвитку та кар'єрного росту. Ефективна мотивація передбачає розуміння керівником індивідуальних потреб та цінностей працівників і створення умов для їх задоволення через гарну роботу.

4) Контроль. Контроль передбачає моніторинг і оцінку виконання планів та досягнення цілей. Це включає встановлення стандартів, регулярний збір даних про результати роботи, їх аналіз і порівняння з плановими показниками. У разі відхилень необхідно проводити корекційні заходи, які можуть включати перегляд планів, зміну стратегії чи внесення коректив у мотиваційні програми.

5) Координація. Координація забезпечує узгодженість дій усіх структурних підрозділів закладу охорони здоров'я. Це включає встановлення ефективних каналів комунікації, розробку механізмів взаємодії між різними

рівнями та відділами організації, а також сприяння колективній роботі. Важливим аспектом є створення сприятливого середовища для обміну інформацією та досвідом, що сприяє досягненню спільних цілей та підвищенню якості медичних послуг.

6) Розвиток персоналу. Безперервний розвиток персоналу є важливою складовою процесного підходу. Це включає регулярне навчання, підвищення кваліфікації, участь у семінарах і конференціях, а також проведення внутрішніх тренінгів. У медичних закладах це особливо важливо, оскільки швидкий розвиток медичних технологій та методик вимагає постійного оновлення знань і навичок працівників.

7) Управління змінами. Процесний підхід передбачає готовність до змін та адаптацію до нових умов. У закладах охорони здоров'я це може включати впровадження нових технологій, зміну законодавства, зміну організаційної структури чи стратегічних цілей. Ефективне управління змінами включає планування, комунікацію, навчання персоналу та моніторинг результатів для успішного впровадження змін.

8) Управління якістю. Забезпечення високої якості медичних послуг є ключовим аспектом управління персоналом у медичних закладах. Це включає встановлення стандартів якості, впровадження систем управління якістю (наприклад, ISO), регулярні аудити та оцінки, а також постійне вдосконалення процесів для відповідності встановленим стандартам.

9) Соціальна відповідальність. Важливою складовою управління персоналом є забезпечення соціальної відповідальності медичного закладу. Це включає створення безпечних та здорових умов праці, забезпечення соціальних гарантій та пільг для працівників, а також участь у соціальних програмах та ініціативах, спрямованих на покращення здоров'я та добробуту громади.

Процесний підхід до управління персоналом у медичних закладах є ключовим для забезпечення високої якості медичних послуг, відповідності стратегічним цілям та конкурентоспроможності закладу охорони здоров'я. Застосування такого підходу передбачає комплексну та систематичну діяльність, що охоплює планування, організацію, мотивацію, контроль, координацію, розвиток персоналу, управління змінами, управління якістю та соціальну відповідальність. Запровадження процесного підходу в управлінні персоналом медичних закладів дозволяє досягти ефективності, якості та соціальної відповідальності, що є важливими аспектами у сучасній системі охорони здоров'я.

На основі вищевикладеного управління персоналом закладів охорони здоров'я в рамках процесного підходу можна визначити як комплексну та систематичну діяльність, що спрямована на планування, організацію, мотивацію, координацію та контроль людських ресурсів медичного закладу.

Цей підхід зосереджується на оптимізації та інтеграції всіх процесів, пов'язаних із залученням, розвитком, утриманням і ефективним використанням медичного та адміністративного персоналу, з метою забезпечення високої якості медичних послуг і досягнення стратегічних цілей закладу охорони здоров'я.

Запровадження процесного підходу в управлінні персоналом медичних закладів дозволяє не лише підвищити ефективність роботи, але й забезпечити більш високу якість медичних послуг, що є критично важливим в умовах зростаючих вимог до системи охорони здоров'я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Борщ В. І. Сучасна парадигма системи управління персоналом закладу охорони здоров'я. Економіка та управління національним господарством. 2019. № 1(69). 73-79

2. Третьяк О. П. Роль менеджменту персоналу у формуванні та використанні трудового потенціалу медичних закладів. Бізнесінформ. 2014. № 11. С. 331-336.

3. Короленко В. В., Юрочко Т. П. Кадрова політика у сфері охорони здоров'я України в контексті європейської інтеграції монографія. К., 2018. 96с.