

УПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ УМОВ ПРАЦІ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Алієв Микола Миколайович

здобувач вищої освіти гуманітарно-педагогічного факультету
Національний університет біоресурсів і природокористування України, Україна

Кубіцький Сергій Олегович

ORCID ID: 0000-0002-7691-8606

канд. пед. наук, професор, завідувач кафедри управління та освітніх технологій
Національний університет біоресурсів і природокористування України, Україна

Сприятливі умови праці є фундаментальною передумовою не тільки для забезпечення високої продуктивності праці, але й для гарантування здоров'я та благополуччя працівників. Це питання набуває особливої актуальності в контексті сучасних викликів, пов'язаних зі зміною природи праці, швидким технологічним прогресом та зростанням психоемоційних навантажень.

У контексті медичних закладів, система моніторингу та оцінки умов праці є прикладом такої системи, яка включає взаємопов'язані елементи (наприклад, ІТ-інструменти, методи аналізу даних, процеси збору зворотного зв'язку) і має за мету забезпечити оптимальні умови праці.

Враховуючи визначення терміну «система» (комплекс взаємопов'язаних елементів або компонентів, які взаємодіють для досягнення певної мети або набору цілей), нами розроблено систему моніторингу для оцінювання ефективності впроваджених заходів та виявлення потреб у подальшому покращенні медичної установи [1, 2, 10].

Головна мета її: розроблення та впровадження системи моніторингу й оцінки ефективності інновацій та виявлення потреб у подальшому покращенні умов праці медичного персоналу. За допомогою системи можемо отримувати інформацію для адекватного реагування на динамічні зміни в медичному середовищі, щоб підвищити якість медичного обслуговування та оптимізувати робочі процеси.

Ключові елементи системи:

1. *Інтегрована ІТ-платформа*. Централізована система збору та обробки даних, що включає модулі для збору зворотного зв'язку, моніторингу робочих навантажень та аналізу робочих процесів.

2. *Інструменти аналітики даних*. Програмне забезпечення для обробки та аналізу зібраної інформації, яке дозволяє виявити тенденції, проблеми та можливості для покращення.

3. *Модуль звітності та візуалізації*. Інструменти для створення звітів та графічного представлення даних, які дозволяють легко ідентифікувати ключові аспекти роботи та ефективності впроваджених заходів.

4. *Система зворотного зв'язку*. Механізми для збору відгуків від медичного персоналу та пацієнтів, що включають анкети, опитування та інші інструменти зворотного зв'язку.

Функціональні зв'язки між елементами:

- *зв'язок між ІТ-платформою та інструментами аналітики даних*: ІТ-платформа забезпечує збір та передачу даних до інструментів аналітики. Вони аналізують інформацію, виявляючи моделі, тенденції та можливі проблеми;

- взаємодія між модулем звітності і візуалізації та системою зворотного зв'язку. Модуль звітності використовує інформацію з системи зворотного зв'язку для створення звітів, які ілюструють враження та думки персоналу і пацієнтів;

- інтеграція модуля звітності з інструментами аналітики даних. Дані, аналізовані інструментами аналітики, використовуються для створення звітів та візуальних представлень, що дозволяють легко інтерпретувати результати та робити обґрунтовані рішення щодо покращення умов праці.

Середовище:

- заклад охорони здоров'я. Урахування специфіки медичного закладу, включаючи розмір, структуру, спеціалізацію та регіональні особливості.

Межі:

- конфіденційність та дотримання норм. Система моніторингу повинна відповідати вимогам щодо захисту персональних даних та конфіденційності.

Зворотний зв'язок та адаптація:

- механізми для збору відгуків від медичного персоналу та пацієнтів;
- здатність системи адаптуватися до змін в закладі охорони здоров'я та зовнішньому середовищі.

Реалізація системи:

- створення плану розробки системи, включаючи вибір технологій, навчання персоналу та тестування;

- регулярний моніторинг ключових показників ефективності та відповідних метрик;

- використання отриманої інформації для внесення корективів та оптимізації процесів;

- адаптація та інтеграція кращих практик із зарубіжних медичних установ для підвищення ефективності системи.

Розроблена нами система моніторингу створена для підвищення ефективності управління та якості медичних послуг у досконалому робочому середовищі закладу охорони здоров'я.

Наша система моніторингу спроектована таким чином, щоб не лише поліпшити управлінські процеси та якість медичних послуг, але й створити оптимальні умови для роботи медичного персоналу. Це стає можливим завдяки інтегрованому підходу, який об'єднує кількісні показники ефективності, такі як швидкість обслуговування пацієнтів та точність діагностичних тестів, з якісними оцінками, як-от задоволеність пацієнтів та благополуччя персоналу. Оцінювання обох аспектів дозволяє нам отримати повну картину ефективності роботи закладу охорони здоров'я та виявити потенційні напрямки для подальшого розвитку і вдосконалення.

В умовах сучасної медицини інтегрований підхід до моніторингу та оцінювання діяльності закладів охорони здоров'я, який поєднує кількісні та якісні показники, є ключовим для розуміння та оптимізації їхньої роботи. Кількісні індикатори, як-от: середній час очікування на прийом, кількість оглянутих пацієнтів за зміну або точність лабораторних аналізів, забезпечують об'єктивну оцінку продуктивності та ефективності медичних процедур. Водночас, якісні показники, такі як задоволеність пацієнтів, емоційний стан та відчуття добробуту персоналу, сприяють оцінюванню загальної атмосфери та рівня задоволення клієнтів і співробітників, що має вирішальне значення для визначення якості наданих послуг [5-7].

Системний аналіз, що включає моделювання робочих процесів та оцінювання набору змінних, які впливають на операційну діяльність, дають змогу виявити не тільки явні, але й приховані зв'язки між різними аспектами роботи установи. Це сприяє уточненню потенційних зон ризику, виявленню місць нераціонального використання ресурсів та визначенню оптимальних шляхів розподілу зусиль та інвестицій. Для глибшого розуміння потреб персоналу та пацієнтів застосовуються методи емпіричного соціологічного дослідження, такі як анкетування, інтерв'ювання

та фокус-групи, що сприяє збору детальної інформації про особистісні та емоційні аспекти роботи в медичному закладі.

Подібне комплексне оцінювання є невід’ємною частиною більш широкої стратегії постійного вдосконалення якості медичного обслуговування та управління медичними установами, що враховує як загальні тенденції в галузі охорони здоров’я, так і специфічні потреби конкретного медичного закладу.

Розглянуті нами методи та стратегії системного аналізу і соціологічних досліджень становлять важливу складову загального підходу до оцінки та удосконалення роботи закладів охорони здоров’я. На наступному етапі розглянемо їх в контексті упровадження у систему моніторингу в Київській міській клінічній лікарні швидкої медичної допомоги.

Для оцінювання економічної ефективності та умов праці у Київській міській клінічній лікарні швидкої медичної допомоги ми впровадили комплексний економічний аналіз. Аналіз заснований на взаємозв’язку між витратами та отриманими результатами, з фокусом на оптимізацію ресурсів та підвищення якості медичного обслуговування.

Особливу увагу було приділено розробці методів оцінки, які б враховували унікальні вимоги до роботи персоналу у швидкій допомозі. Використовуючи структурно-функціональний аналіз, ми сконцентрувались на моделі «витрати – результати», включаючи вивчення медико-статистичних показників, таких як кількість відвідувань, консультацій, лабораторних досліджень, а також економічних коефіцієнтів.

Ключовим елементом програми є випробування низки економічних методів, адаптованих до умов надання первинної медичної допомоги. Це включає аналіз медико-статистичної інформації, обчислення економічних показників, розробку математичних формул, які враховують особливості медичної інформації та мети економічної оцінки. Такий підхід дозволив не лише ефективно оцінити поточну діяльність, але й визначити можливі напрями для подальшого розвитку та вдосконалення умов праці в лікарні (рис. 1).

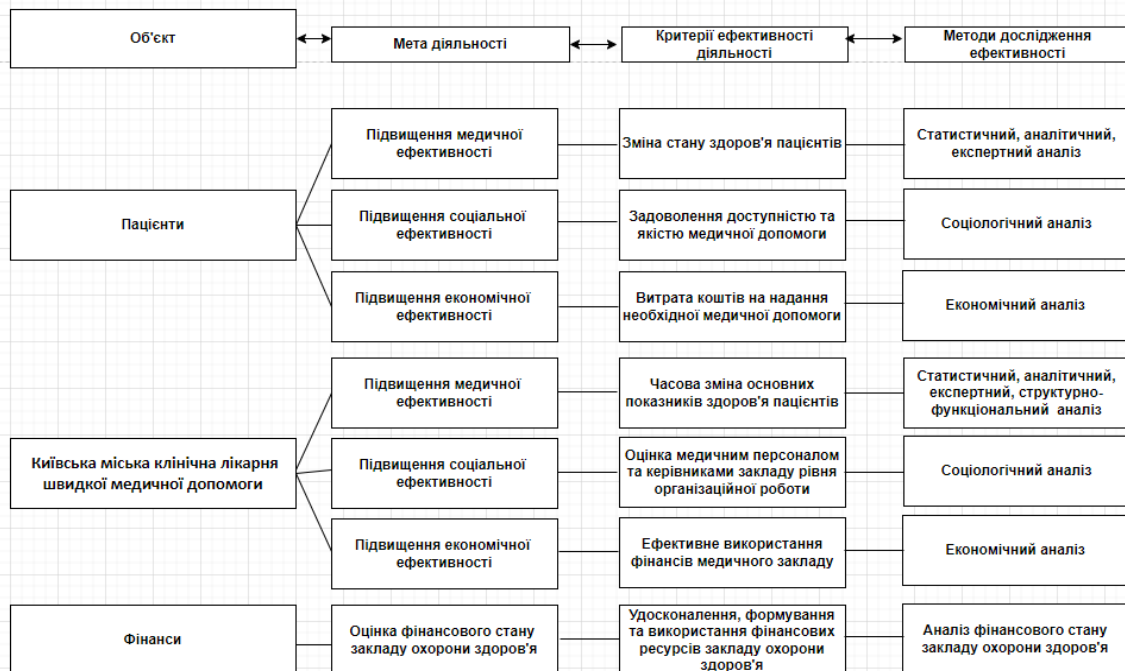


Рис. 1. Модель аналізу ефективності діяльності Київської міської клінічної лікарні швидкої медичної допомоги
(Адаптовано з джерела [9])

Для дослідження та розробки економічних методів управління розвитком первинної медико-санітарної допомоги в Київській міській клінічній лікарні швидкої медичної допомоги, ми використовували низку стратегій та методик. Однією з них була порівняльна оцінка економічних показників діяльності медичного персоналу, економічний аналіз різних типів закладів охорони здоров'я та економічна оцінка процесу надання медичної допомоги на різних рівнях - первинному, вторинному та третинному. Також ми проводили порівняльну оцінку економічної ефективності первинної медико-санітарної допомоги до і після впровадження системи моніторингу та оцінки умов праці в Київській міській клінічній лікарні швидкої медичної допомоги.

Для цього дослідження ми використовували різні джерела інформації, включаючи оперативні дані з моніторингу первинної медико-санітарної допомоги, статистичні матеріали, результати експертної оцінки якості та ефективності їх роботи, а також дані з вітчизняної та зарубіжної літератури з питань розробки економічних методів управління та їх використання. На основі результатів дослідження були визначені економічні методи та коефіцієнти, які є найбільш оптимальними та придатними для застосування в практиці Київської міської клінічної лікарні швидкої медичної допомоги. Один із них - метод визначення витрат на лікування хворого з урахуванням клініко-статистичних груп, що є найбільш достовірним методом для лікувально-профілактичних закладів загалом. Результати розрахунків показали, що цей метод може бути успішно застосований не лише з використанням клініко-статистичних груп, але й груп динамічного спостереження (груп здоров'я) та кількості відвідувань хворих.

Загалом, система моніторингу є важливим інструментом для оцінювання ефективності впроваджених заходів та виявлення потреб у подальшому покращенні медичної установи. Вона надає змогу отримувати об'єктивну інформацію, яка служить основою для прийняття обґрунтованих рішень з метою підвищення якості медичного обслуговування та оптимізації робочих процесів.

Таким чином, впровадження інноваційних технологій, розробка комплексних рекомендацій та система моніторингу є важливими кроками для покращення умов праці медичних працівників та підвищення ефективності медичного обслуговування в Київській міській клінічній лікарні швидкої медичної допомоги. Ці заходи сприятимуть як загальному здоров'ю персоналу, так і забезпеченню якісної медичної допомоги пацієнтам.

Список використаних джерел:

1. Базелюк В.Г., Кубіцький С.О., Михайліченко М.В., Михнюк С.В. (2022). Техніка управлінської діяльності : навчальний посібник. К.: Міленіум. 424 с.
2. Базелюк В. Г., Гречаник Н. І., Кубіцький С. О., Шумілова І. Ф. (2023). Управління освітньою діяльністю : навч. посібник. К.: Міленіум. 723 с.
3. Барзилович А.Д. (2020). Механізми державного регулювання. Надання медичних послуг в Україні. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 1 (24). С. 86-90.
4. Гомон Д.О., Денисова А.В. (2016). Зарубіжний досвід організації забезпечення охорони здоров'я. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки*. № 4. С. 123.
5. Кубіцький С.О. (2016). Соціальні послуги вразливим категоріям населення: теорія, практика, інновації: монографія. К.: Видавництво «Міленіум». 484 с.
6. Кубіцький С.О., Неділько Н.В. (2010). Особливості професійної комунікативної взаємодії майбутніх медпрацівників. *Вісник Національної академії оборони України: Зб-к наук. праць*. К.: НАОУ. Вип. 2 (15). С. 49-55.

7. Муляр Г.В. (2020). Реформа сфери охорони здоров'я: адміністративно-правовий аспект. *Юридичний вісник*. № 1. С. 51-57.
8. Про безпеку та здоров'я працівників на роботі. Кабінет Міністрів України, Закон України (проект), 13 жовтня 2023 року, Київ. <https://ips.ligazakon.net/document/JI10117A>.
9. Сердюк О.І., Короп О.А., Просоленко Н.В., Крупеня В.І., Рогожин Б.А. (2018). Методологічні аспекти аналізу інтегральної ефективності діяльності закладів охорони здоров'я, що надають первинну медичну допомогу. *Здоров'я нації*. № 3 (50). Харківська медична академія післядипломної освіти, Україна. С. 80.
10. Backlund A. (2000). The definition of system. *Kybernetes*. Volume 29 (4). Jun 1.