

БЕЗПЕКООРІЄНТОВАНІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

У сфері охорони здоров'я відбуваються кардинальні зміни, які потребують впровадження безпекоорієнтованого управління. Така система повинна враховувати специфіку бізнес-процесів, при цьому всі бізнес-процеси в закладах охорони здоров'я можна згрупувати за трьома ознаками: медичні, адміністративні та безпекоорієнтовані. До медичних бізнес-процесів слід віднести процедури прийому та реєстрації пацієнтів (включає процедури реєстрації особових даних прийом клієнтів, створення медичної картки, оформлення необхідних документів та призначення прийому (наприклад, система Medics)); процедури медичного обстеження та консультування (класичні (звернення пацієнтів до лікарів для отримання медичної допомоги, включаючи діагностику, лікування та консультації з різних питань здоров'я) та новітні (наприклад, телемедицина); лікування та процедури (охоплює надання медичних послуг, таких як лікування, процедури, оперативні втручання та інші медичні процедури, необхідні для пацієнтів). Адміністративні бізнес-процеси передбачають управління медичним персоналом (HR-менеджмент), здійснення фінансових та бухгалтерських операцій, управління запасами та потоками пацієнтів (планування пропускну здатності), технічне забезпечення, а також використання інструментів маркетингу та просування. Безпекоорієнтовані бізнес-процеси є основою усіх бізнес-процесів і передбачають впровадження регламентів та стандартів безпеки, постійний моніторинг безпекостійкості й безпекоспроможності закладу охорони здоров'я. Таким чином, в контексті реалізації концепції безпекоорієнтованого управління в закладах охорони здоров'я значної актуальності набувають питання розроблення та використання методології управління бізнес-процесами, що дозволяє здійснювати постійний моніторинг та вдосконалення медичних, адміністративних та безпекоорієнтованих бізнес-процесів для ефективного використання ресурсів, підвищення продуктивності праці та якості надання медичних послуг.

Зауважимо, аналіз міжнародного досвіду функціонування закладів охорони здоров'я свідчить про ефективне використання методології «Lean і Six Sigma», що передбачає застосування ідей «ощадливої» системи охорони здоров'я з метою мінімізування непродуктивних втрат у кожному бізнес-процесі та їх постійному вдосконаленні. Методологія «Lean і Six Sigma» має дві складові: «Lean» та «Six Sigma». Обидві методики прагнуть оптимізувати операції та підвищити цінність для пацієнтів. «Lean» – концепція менеджменту, яка передбачає постійне прагнення до усунення всіх видів втрат. Ощадливе мислення передбачає залучення у процес оптимізації бізнесу кожного співробітника і максимальну орієнтацію на пацієнта. «Six Sigma» – система, що базується на показниках і використовується для зменшення медичних помилок і усунення недоліків у процесах надання медичної допомоги. На відміну від «Six Sigma», «Lean» не вимагає передових статистичних методів, дорогого навчання або дорогих платформ і систем. За останні два десятиліття ці дві системи були об'єднані в гібридний процес вдосконалення під назвою «Lean Six Sigma» [1, 2, 3].

У цілому, методологія «Lean Six Sigma» може стати дієвим інструментом концепції безпекоорієнтованого управління та підвищення економічної безпеки закладів охорони здоров'я шляхом оптимізації бізнес-процесів, зменшення витрат, підвищення якості надання медичних послуг та ефективності використання ресурсів.

Використання методології «Lean Six Sigma» в контексті безпекоорієнтованого управління дозволяє:

- зменшити витрати, адже це дозволить краще ідентифікувати та усувати втрати у бізнес-процесах шляхом оптимізації запасів, скорочення часу циклу виробництва, а також мінімізацію втрат у виробництві;
- підвищити якість надання медичних послуг, шляхом виявлення та усунення дефектів і невідповідностей до стандартів;
- забезпечити ефективне використання ресурсів, шляхом зменшення часу простою обладнання, уникнення надлишкових запасів та оптимізації використання робочого часу медичних працівників;
- підвищити продуктивність шляхом усунення зайвих кроків, надлишкових запасів та інших чинників, які можуть гальмувати надання послуг;
- забезпечити швидку реакцію на можливі виклики та загрози шляхом створення адаптивної архітектури безпеки, яка може швидко реагувати на зміни в ринкових умовах;
- підвищити безпекостійкість закладів охорони здоров'я.

Список використаних джерел

1. Andrew W. Kam Using Lean Six Sigma techniques to improve efficiency in outpatient ophthalmology clinics. BMC Health Services Research volume 21, Article number: 38 2021 p. 38-56.
2. Ciulla TA, Tatikonda MV, ElMaraghi YA, Hussain RM, Hill AL, Clary JM, Hattab E. Lean six sigma techniques to improve ophthalmology clinic efficiency. Retina. 2018, 38(9) p. 115-131
3. Rajeev Rathi. Lean six sigma in the healthcare sector: A systematic literature review. PMC Disclaimer. Published online 2021 Jun 7. doi: 10.1016/j.matpr.2021.05.534