

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
НА ТЕМУ
«МЕДІАЦІЯ ЯК СПОСІБ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ
У СФЕРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УКРАЇНІ»

Берус Діани Володимирівни

Наукова керівниця:

к. держ. упр. Юрочко Т.П.

«Якщо у вашому житті немає конфліктів, то перевірте, чи є у вас пульс» - Ч. Ліксон

АКТУАЛЬНІСТЬ



- система охорони здоров'я України переходить на інший рівень організаційно-управлінського устрою;
- зміни завжди супроводжуються труднощами, нерозумінням, що в свою чергу впливає на зростання кількості спорів, позовів або інших форм конфліктних ситуацій;
- пошук нових, альтернативних способів вирішення конфліктів. Одним із таких способів, який є поширеним у багатьох країнах світу, а в Україні поступово набирає популярності є медіація.

Враховуючи специфіку спеціальності – «Менеджмент в охороні здоров'я» та активізацію в Україні розвитку позасудових способів вирішення конфліктів у різних сферах, актуальним та важливим є розглянути саме сферу охорони здоров'я і потенціал застосування медіації в ній. Це сприятиме налагодженню комунікації, ефективній взаємодії, та знижуватиме рівень виникнення нових конфліктів у одній із найбільш важливих галузей життя людини.

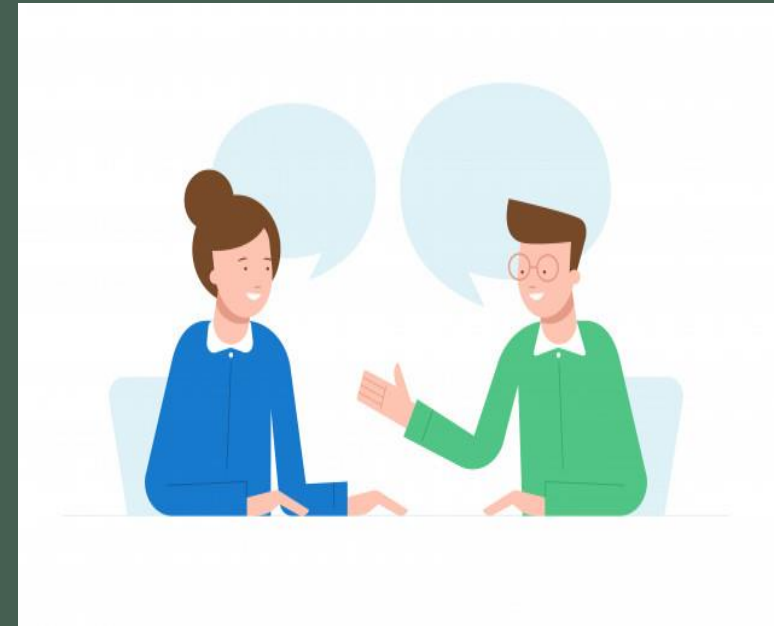
МЕТА



- **МЕТА РОБОТИ** полягає у визначенні особливостей медіації як способу врегулювання конфліктів та обізнаності щодо її застосування у сфері охорони здоров'я в Україні.
- **ДОСЛІДНИЦЬКЕ ПИТАННЯ:** яким є потенціал медіації у сфері охорони здоров'я в Україні?
- **ОБ'ЄКТ:** вирішення конфліктів у сфері охорони здоров'я в Україні.
- **ПРЕДМЕТ:** врегулювання конфліктів у сфері охорони здоров'я в Україні за допомогою медіації.

МЕТОДИ

- **дизайн дослідження – якісний;**
- дослідження «розвідувальне»;
- **проведення напівструктурованих інтерв'ю:** в рамках дослідження були проведені п'ять інтерв'ю в різних областях України із головними лікарями та заступниками, а також із практикуючими медіаторами як експертами, а саме з двома українськими медіаторками, випускницями програми «Бізнес-медіатор промислово-торгівельної палати Мюнхена та Верхньої Баварії».



ЗАВДАННЯ 1

Визначити перелік типових конфліктів у сфері охорони здоров'я та описати їх

Результати

На поділі на дві основні групи конфліктів зосередили увагу всі без винятку респонденти як з боку представників лікарень, так і з боку експертів-медіаторів:

- *внутрішні* – між працівниками закладу охорони здоров'я;
- *зовнішні* – між пацієнтами та лікарями або між закладом охорони здоров'я та іншими установами (наприклад, страховими компаніями).

Одним з найбільш поширених проблемних питань є асиметрія інформації між працівниками сфери охорони здоров'я та пацієнтами, а також дисбаланс влади та знань.

ЗАВДАННЯ 2

Висвітлити досвід інших країн, які застосовують медіацію для урегулювання спорів в галузі охорони здоров'я з метою можливого використання в Україні

Результати

- альтернативні методи вирішення спорів закладені в навчальні програми для студентів різних рівнів;
- багато університетів пропонують для вивчення окремі спеціалізації з медіації;
- вищі навчальні заклади підтримують партнерство та співпрацюють з організаціями, які спеціалізуються на врегулюванні конфліктів (практика теоретичних знань у навичках медіації ще під час навчання).

Таким чином, як показує світовий досвід, впровадження медіації та наповнення сфери охорони здоров'я професіоналами, фахівцями-медіаторами забезпечується завдяки навчальним програмам, курсам, які спрямовані не лише на студентів медичних навчальних закладів, а ще і на лікарів, медичних працівників, реєстраторів, консультантів, тощо.

ЗАВДАННЯ 3

З'ясувати обізнаність
головних лікарів про
можливості
застосування медіації
у вирішенні конфліктів

Результати

- лікарі одноставно наголошують на тому, що зіштовхуються з конфліктами щодня і частково відчують себе у ролі медіатора, тому що є посередниками між пацієнтами та лікарями/медичними працівниками; з лікарнею та відповідними органами влади у цій сфері

«Конфлікти виникають постійно, щодня, щогодини навіть. Великий колектив – це явище постійних конфліктів! А взагалі, я скажу так: «Поки є люди – будуть конфлікти!» (Головний лікар комунального некомерційного підприємства, м. Київ).

«...До речі, певним чином я теж застосовую медіацію, бо ніколи не є стороною конфлікту, намагаюся завжди бути об'єктивним, особливо, коли це спори між колегами, а не між пацієнтами та медичними працівниками...» (Головний лікар комунального некомерційного підприємства, м. Київ).

ЗАВДАННЯ 3 (ПРОДОВЖЕННЯ)

З'ясувати обізнаність
головних лікарів про
можливості
застосування медіації
у вирішенні конфліктів

Результати

- стверджують, що представники цієї галузі мало обізнані щодо медіації як способу вирішення конфліктів, її принципів та особливостей

«Охорона здоров'я – це закрита сфера, певним чином особлива та дуже чутлива. Крім того, управлінцям у цій галузі не вистачає розуміння щодо альтернативних способів управління конфліктами та їх вирішення, вони не хочуть перелаштовуватися, а роблять так як звикли. Інші медичні працівники так само, треба навчитися елементарно домовлятися» (Головний лікар, Житомирська область).

«Що перешкоджає? Дуже просто: необізнаність!...» (Головний лікар комунального некомерційного підприємства, Полтавська область).

ЗАВДАННЯ 3 (ПРОДОВЖЕННЯ)

З'ясувати обізнаність
головних лікарів про
можливості
застосування медіації
у вирішенні конфліктів

Результати

- переважна більшість медичних працівників з низки причин є незацікавленою у додаткових зусиллях щодо «факультативних» напрямків розвитку, мається на увазі тих, які на їхню думку не мають прямого відношення до професійної діяльності

«На мою думку, все, що пов'язане із конфліктністю у сфері охорони здоров'я стосується людського фактору у всіх його проявах. Саме щодо перешкод застосування, то це теж людський фактор – незацікавленість медичного персоналу, немає мотивації знаходити порозуміння з іншими – чи то колегами, чи то пацієнтами. Це може бути пов'язано з позицією «все одно нікому нічого не доведеш» (Головний лікар комунального некомерційного підприємства, м. Київ).

«...А також небажання медичних працівників вдаватися до додаткових, скажімо так мовою медицини, маніпуляцій» (Головний лікар комунального некомерційного підприємства, Полтавська область).

ЗАВДАННЯ 4

Висвітлити
успішні кейси
врегулювання
конфліктів за
допомогою
медіації в Україні

Результати

- експерти повідомили, в дуже загальних обрисах, що практика відбувається, але не так часто як, до прикладу, у бізнесі та організаціях, або ж у сімейних спорах;
- зазначили, що були процеси стосовно врегулювання спору між закладом охорони здоров'я та страховою компанією і як результат конфлікт вичерпано, тобто кейс є успішним;
- медіатори наголосили на тому, що якщо конфіденційність важлива, то це завжди про медіацію, а конфіденційність у сфері охорони здоров'я надзвичайно важлива, тому всі дані є закритими, через що не так просто знайти інформацію на цю тему.

ЗАВДАННЯ 5

За результатами проведеного дослідження розробити рекомендації щодо шляхів запровадження медіації як способу врегулювання конфліктів у сфері охорони здоров'я в Україні

Результати

1. Підвищити обізнаність щодо медіації серед медичних працівників та серед громадян шляхом запуску інформаційних кампаній із роз'ясненням, тлумаченням, прикладами через різні засоби масової інформації.
2. Прийняти Закон України про медіацію, Проект якого наразі зареєстрований у Верховній Раді України (№ 3504 від 19.05.2020).
3. Сформувати і запровадити ефективний механізм взаємодії закладів охорони здоров'я/пацієнтів із спільнотою медіаторів для того, щоб напрацювати доступну, прозору і зрозумілу схему залучення професійних посередників до тих конфліктів, які не можуть врегулюватися у закладі охорони здоров'я самостійно.
4. Підвищувати рівень вмотивованості медичних працівників до роботи та до додаткових аспектів, пов'язаних із професійною діяльністю (зокрема, забезпечити належні умови праці, розкрити перспективи розвитку, тощо) на загальнодержавному рівні, що також сприятиме посиленню авторитетності та престижності галузі охорони здоров'я.
5. Постійно підвищувати кваліфікацію та розвивати компетенції лікарів та всіх медичних працівників.

ВИСНОВКИ

- лікарі та медичні працівники загалом не є глибоко обізнаними щодо такого способу врегулювання конфліктів як медіація, що простежується у інтерв'ю;
- лікарі одноставно наголошують на тому, що зіштовхуються з конфліктами щодня і частково відчувають себе у ролі медіатора, тому що є посередниками між пацієнтами та лікарями/медичними працівниками; з лікарнею та відповідними органами влади у цій сфері, проте, в той же час, не заперечують, а навпаки стверджують, що все ж представники цієї галузі мало обізнані щодо медіації як способу вирішення конфліктів, її принципів та особливостей;
- експерти-медіатори висловили думку, що представники сфери охорони здоров'я непоінформовані, тому вони чинять супротив тому, чого не знають;
- медіаторки зазначили, що досліджувана сфера охорони здоров'я є дуже специфічною, консервативною та чутливою і має високий рівень емоційної складової, яку потрібно вміти контролювати та мати навички управляти нею і знаходити шляхи до врегулювання спорів;
- медіація в сфері охорони здоров'я – це про конфіденційність, це про репутацію медичного закладу, про спроможність знаходити шляхи профілактики конфліктів. Задля цього необхідним є навчатися та здобувати відповідні компетенції всім без винятку медичним працівникам, а також консультантам у галузі охорони здоров'я та навіть реєстраторам;
- і лікарі, і медіатори зазначили, що все ж таки у штаті працівників закладу не потрібен професійний медіатор, який буде працювати на постійній чи частковій формі роботи, натомість, має бути людина чи представник закладу, який відвідає відповідні навчальні курси та за потреби буде виступати посередником на рівні всієї лікарні. Проте, тут у деяких випадках може бути порушена нейтральність, зазначають медіатори.

ВИСНОВКИ

«Медіація у сфері охорони здоров'я – must have! Тому що багато нервів, часових та репутаційних втрат приносять непорозуміння і невирішені конфлікти, які можуть тривати роками. Це деструктив, руйнація, безумовно, в цьому ніхто не зацікавлений, за умови, що сторони адекватно налаштовані на пошук ефективного рішення у ситуації».

(М. Саєнко)



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!