

**Баб'юк Ірина**

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ЗУНУ Кривокульська Н.М.)

## **ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Характеристикою клієнтоорієнтованого управління закладом охорони здоров'я є якість медичної послуги. Вона дозволяє її отримувачу оцінити ступінь дотримання заявлених державою (закладом охорони здоров'я) гарантій відповідно до встановлених критеріїв і показників якості з урахуванням задоволеності споживача.

Про зв'язок клієнтоорієнтованого управління закладом охорони здоров'я з якістю медичної послуги свідчить визначення якості медичної допомоги, яке дає Всесвітня організація охорони здоров'я: «сукупність характеристик, які підтверджують відповідність наданої медичної допомоги потребам пацієнта (населення), його очікуванням, сучасному рівню медичної науки та технології» [1]. Тому, слід враховувати дві основних складові медичної послуги – професійну та сервісну.

Бальнеологічний санаторій «Райдуга» розміщений у Волочиську і є сучасною комфортабельною оздоровницею на 100 місць, що заснована у 2002 році.

Основним лікувальним профілем санаторію «Райдуга» є гастроентерологія та урологія. Санаторій спеціалізується на лікуванні наступних захворювань: сечокам'яна хвороба; сечокислий діатез; хронічний калькульозний пієлонефрит; хронічний простатит; виразка шлунка і 12-палої кишки; хронічний гепатит; хронічний холецистит і панкреатит; хронічний гастрит і коліт. Супутні захворювання, які лікуються в санаторії «Райдуга», – хронічні хвороби опорно-рухового апарату, верхніх дихальних шляхів та обміну речовин (подагра, цукровий діабет).

Клієнтоорієнтоване управління закладом охорони здоров'я

означає, що його діяльність слід максимально переорієнтувати на задоволення інтересів споживача послуг. Для цього необхідно вдосконалити організаційно-функціональний супровід бальнеологічного санаторію «Райдуга» на засадах управління якістю, посилити його фінансове та інформаційно-комунікаційне забезпечення, вирішити інші проблемні питання, приміром, стійкого і системного підвищення ефективності і якості лікувально-діагностичних заходів, що мають плануватись на усіх рівнях надання медичної допомоги з урахуванням поширеності хвороб та захворюваності населення Тернопільського регіону тощо.

Попри наявність позитивів у інформаційно-комунікативному забезпеченні управління якістю медичних послуг у бальнеологічному санаторії «Райдуга» (створення власного сайту тощо), – слабким моментом інформаційного забезпечення управління якістю медичних послуг у ньому є недостатній зв'язок з споживачами медичних послуг (приміром, відсутня методика оцінки якості надання медичних послуг кінцевому споживачу та ефективного зворотного зв'язку).

Вдосконалення механізму формування клієнтоорієнтованого управління бальнеологічним санаторієм «Райдуга» можна досягти через концептуалізацію підходів до управління якістю медичних послуг закладу охорони здоров'я. Так, світовою практикою вироблено чотири базових концепції оцінки показників діяльності суспільного сектору: цільова концепція; концепція системних ресурсів; множинності зацікавлених сторін; соціального конструктивізму. Тому, оскільки досліджуваний заклад належить до суспільного сектору економіки, – його діяльність щодо управління якістю медичних послуг, як характеристикою клієнтоорієнтованого управління закладом охорони здоров'я, також може і має бути оцінена з використанням концепцій оцінки показників діяльності суспільного сектору економіки.

Крім того, з позиції спільності інтересів, що переслідуються у процесі управління якістю медичних послуг досліджуваного закладу охорони здоров'я, всіх доцільних учасників системи такого

управління об'єднаємо у 3 групи: управління з боку виробника медичних послуг; управління з боку споживача медичних послуг; управління з боку організацій, незалежних від споживачів і виробників послуг. Не кожен учасник системи управління якістю медичних послуг закладу охорони здоров'я має бути пов'язаний з кожним із трьох компонентів якості. Однак, оскільки внутріорганізаційне управління з боку виробника медичних послуг здійснюється самим закладом, а управління з боку споживача медичних послуг – суспільними об'єднаннями споживачів, – вимагають уточнення повноваження суб'єктів щодо здійснення зовнішнього управління якістю медичних послуг.

Загалом, процес управління якістю медичних послуг дозволяє працювати з інформацією впродовж усього процесу, а в кінцевому підсумку – отримати інформацію про рівень задоволеності потреб пацієнта наданими медичними послугами. Саме за рівнем задоволеності потреб пацієнта визначатиметься якість медичної послуги як характеристика клієнтоорієнтованого управління бальнеологічним санаторієм «Райдуга».

#### **Використані джерела**

1. Vuori X. V. Обеспечение качества медицинского обслуживания. Копенгаген: ЕРБ ВОЗ, 1985. 177 с.

**Баранюк Наталія**

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Круп'як Л.Б.)

### **ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ СЕСТРИНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Сьогодні роль медсестринських служб та медичної сестри як фахівця, яка першою контактує з пацієнтом, його родиною та оточенням і опікується ними в лікарні та вдома, постійно зростає. За таких умов актуалізуються питання професійної підготовки і професійного розвитку медичних сестер, що впливає з визначення