

(науковий керівник: к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Овсянюк-Бердадіна О. Ф.)

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

При вдосконаленні інструментів надання медичних послуг закладом охорони здоров'я важливою повинна стати система заходів, яку повинна він втілити з метою підвищення свого функціонування. Необхідною передумовою цього процесу має стати наступна сукупність дій:

- максимальне спрощення та удосконалення процесу спілкування з пацієнтами;
- якісні комунікації з пацієнтами впродовж всього циклу лікування та швидке реагування на скарги;
- підсилення посадових повноважень та постійне навчання медичних працівників.

Окрім вищезначеного, необхідно ввести дієву систему гарантії якісних медичних послуг. Цілеспрямований вплив на якість та ефективність медичної допомоги потребує методики розробки індикаторів, які б дозволяли забезпечити об'єктивне оцінювання та конкретне визначення проблем забезпечення якості. Індикатори повинні включати статистичні показники та показники, отримані під час експертної оцінки.

Першочергового значення для управління якістю медичних послуг повинна відігравати стандартизація, яка повинна бути націлена на впорядкування, встановлення вимог, визначення норм, правил, технологій. Стандартизація повинна стати беззаперечно пріоритетним напрямом сучасного розвитку охорони здоров'я в більшості економічно розвинених країн світу. Її необхідність зумовлена: неухильно зростаючою вартістю медичної допомоги, підвищенням рівня вимог, великою кількістю різномірної інформації стосовно медичних технологій і лікарських засобів і

бурхливим розвитком доказової медицини.

В процесі реалізації управлінського процесу в закладі охорони здоров'я стандартизацією повинні бути охоплені всі складові медичного обслуговування, зокрема медичні послуги, їх технології виконання та їх технічне забезпечення; організаційні технології; компетентності та кваліфікація медичного, фармацевтичного, допоміжного персоналу та обліково-звітна документація.

Використані джерела

1. Богомаз В. М., Горох Є. Л., Ліщишина О. М. Індикатори якості медичної допомоги та їх роль в управлінні охороною здоров'я . *Укр. мед. часопис*. 2010. № 1 (75) I–II. С. 12-26.
2. Дзяк Г. Підходи до управління якістю медичного обслуговування в Україні. *Здоров'я України*. 2010. № 8 (237). С. 24-25
3. Шкарівська І. Лікарі неякісно ведуть медичну документацію: яких неприємностей чекати . *Управління закладом охорони*. 2018. №1. С. 16-31

Лісняк Марія, Коцур Ірина

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Коцур А. С.)

РОЛЬ СУЧАСНИХ HR-ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ СУЧАСНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

Одним з найважливіших факторів ефективної діяльності установи (підприємства) в сучасних умовах є наявність високопродуктивного стабільного колективу, який відкритий до експериментів та вміє швидко й якісно виконувати завдання йдучи до мети. Проте проблема якісного та продуктивного управління персоналом знаходиться у пріоритеті кожного керівника установи (підприємства).

Управління персоналом є складним процесом і важливим компонентом управління установою як системою. Складним воно є тому, що люди за своїм характером відрізняються від інших ресурсів і вимагають особливих підходів в управлінні.