

2. Августин Р. Р., Електронне урядування як необхідна умова детінізації та протидії корупції. *Збірник матеріалів доповідей укладено за матеріалами круглого столу, приуроченого 100-річчю запровадження державної служби в Україні: «Публічна служба в Україні: реалії та перспективи розвитку»*. Тернопіль: СМП «ТАЙП», 2018. С. 94-96

3. Августин Р. Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу. *Збірник матеріалів доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю «Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства»*. Тернопіль, 2013, 104-107.

4. Лопушинський І.П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. 2018. №2. URL: <http://www.srbss-nbuv.ua/>.

Володимир ЛЕВИЦЬКИЙ

Стелла КЕЛНЕР

здобувачі освітньо-професійної програми «Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Жанна КРИСЬКО

ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ TQM ДЛЯ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Загальновідомо, що успіх лікування залежить від того, яким чином відбудуться взаємовідносини між лікарем і пацієнтом, як медичний працівник їх буде. Як показує практика, упродовж останніх років відбувається процес радикальних змін у поглядах щодо взаємин між пацієнтом і медичним працівником, законодавчого регулювання прав і обов'язків учасників процесу «надання – отримання» медичної допомоги, медичних послуг. Внаслідок особливостей природи медичних послуг медицина відрізняється високим ступенем взаємодії з пацієнтом. Тому проблема клієнтоорієнтованості грає важливу роль в питаннях успіху організації, яка надає медичні послуги [1].

Сутність пацієнтоорієнтованого підходу полягає в повазі до особистості пацієнта, орієнтації на індивідуальні інтереси пацієнта, його потреби, цінності, а також відкритість та залученість у процес прийняття рішень щодо надання медичної допомоги. Ступінь розвитку даного напрямку свідчить про рівень якості наданої медичної допомоги, тому що якість наданої допомоги оцінюється з позиції її орієнтованості на об'єктивні потреби пацієнтів [3].

Пацієнтоорієнтована модель медичної реформи передбачає значне підвищення якості медичних послуг. У першу чергу, внаслідок оновлення високовартісного обладнання та підвищення кваліфікації медперсоналу. Фінансування відбувається за новою формою: за фактично надану медичну допомогу.

Нині якість медичного обслуговування є одним з визначальних чинників для забезпечення успішної взаємодії з пацієнтами.

Якість медичних послуг є системним поняттям, що визначає основний принцип роботи, результат функціонування і мету розвитку системи охорони здоров'я в умовах ринку медичних послуг і конкуренції між медичними організаціями. З позиції прав пацієнта, за визначенням ВООЗ [2], якість медичних послуг – це зміст взаємодії лікаря і пацієнта, засноване на кваліфікації професіонала, тобто його здатності знижувати ризик прогресування наявного у пацієнта захворювання і виникнення нового патологічного процесу, оптимально використовувати ресурси медицини і забезпечувати задоволеність пацієнта від його взаємодії з системою охорони здоров'я.

Концептуальний розвиток менеджменту якості у другій половині ХХ століття призвів до різноманіття запропонованих концепцій і випробуваних практикою підходів (система «нуль дефектів» Ф. Кросбі, статистичне управління якістю, «гуртки якості», «6 сигм»). Як показує світовий досвід функціонування системи охорони здоров'я використовуються різні технології і методики, об'єднані під одним загальною назвою – управління якістю. Це такі підходи, як забезпечення якості (*Quality Assurance*), загальне управління якістю (*Total Quality Management*), безперервне поліпшення якості (*Continues Quality Improvement*), поліпшення якості (*Quality Improvement*) – сімейство різних управлінських технологій, в назвах яких на англійській мові використовується термін «якість», і їх об'єднує те, що це різного роду і різних рівнів керовані впливи на систему для поліпшення результату її роботи [3].

Домінуючими вважаються підходи до менеджменту якості, засновані на:

- міжнародних стандартах *ISO* серії 9000;
- концепції загального менеджменту якості (*TQM*).

Концепція *TQM* призначена для підвищення конкурентоспроможності виробника або «досягнення конкурентоспроможної якості» за рахунок безперервного вдосконалення менеджменту якості. Зауважимо, що головним завданням управління якістю в охороні здоров'я зводиться до створення і закріплення в медичних закладах сучасної етико-деонтологічної організації культури, орієнтованої, в першу чергу, на високу якість медичних послуг і товарів медичного призначення. Прагнучи до досягнення найбільш повного задоволення запитів споживачів (пацієнтів, лікарів, обслуговуючого персоналу),

кожен працівник повинен самостійно і систематично контролювати і вдосконалювати організацію своєї праці [3].

Дії, спрямовані на поліпшення якості медичних послуг (забезпечення якості в охороні здоров'я), базуються на 6 принципах менеджменту якості, котрі сформульовано науковцями для 21 сторіччя (рис. 1), а саме:



Рис. 1. Принципи управління якістю

1. Орієнтація на пацієнта – надавати допомогу з огляду та відповідно до індивідуальних потреб та уподобань пацієнтів, щоб задоволення очікувань пацієнта стали основоположними для прийняття всіх клінічних рішень.

2. Безпека – забезпечувати захист пацієнтів від ушкоджень у процесі надання медичної допомоги.

3. Ефективність (клінічна результативність) – надавати допомогу за принципами доказової медицини лише тим, кому така допомога покращить стан, та не надавати її у випадку, коли допомога може зашкодити (уникати недостатнього та надмірного втручання).

4. Своєчасність – скоротити час очікування та уникати затримок, які іноді можуть завдати шкоди не лише тим, хто послуги отримує, але й тим, хто їх надає.

5. Рациональність (економічна ефективність) – уникати нераціонального використання обладнання, ресурсів, ідей та енергії.

6. Справедливість – повага до прав пацієнта, забезпечувати надання медичної допомоги одного рівня якості незалежно від особистих характеристик як, наприклад, стать, національність, місце проживання та соціально-економічний статус.

Кожен з цих принципів займає своє місце в менеджменті організації, але

головна перевага може бути отримано тільки при розгляді цих принципів як сукупності можливостей, яку професійний менеджмент системи охорони здоров'я може використовувати і розвивати для вигоди медичної організації.

Список використаних джерел:

1. Бурцева О. С., Стукен Т. Ю. Клієнтоорієнтованість медичних закладів: очікування населення і готовність медичних організацій. URL: <https://econpapers.repec.org/article/scn025682/16679173.htm>

2. Декларація про політику в галузі забезпечення прав пацієнта у Європі, ВООЗ; 1994 р. URL: http://samlib.ru/s/stonogin_s_w/europe.shtml

3. Попович Т. М., Крисько Ж. Л. Гарантії держави у наданні якісних медичних послуг. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я / кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М. М., д.е.н. Желюк Т. Л. Тернопіль: Крок. 2020. С. 261-293. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon_uzoz_t.pdf/55

Андрій ЛЕТА

здобувач освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Роксолана ОСІНЧУК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Петро МИКИТЮК

УДОСКОНАЛЕННЯ ФІНАНСОВОГО ПЛАНУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Розвиток сфери охорони здоров'я України, зокрема суб'єктів господарювання (фармацевтичних підприємств, інноваційних підприємств, закладів охорони здоров'я тощо) характеризується необхідністю постійного підвищення рівня якості та конкурентоспроможності вітчизняних медичних послуг та продукції на основі всебічного та безперервного використання нововведень.

У сучасних умовах важливим є потенціал та раціональність у роботі сфери охорони здоров'я, який відповідно до політики «Здоров'я – 2020» в Європейському регіоні полягає в покращенні показників її функціонування та зниженні витрат шляхом збільшення обсягу інвестицій, залучених для здійснення заходів щодо зміцнення здоров'я та профілактики захворювань, а також підвищенні ефективності лікування та реабілітації хворих [1, С.164].