

Новітні тенденції створення позитивного іміджу публічної організації демонструють його інтерсуб'єктну специфіку і демонструється, по перше, сприйняттям її функціоналу громадськістю, по друге – сприйняттям важливості власної діяльності в системі публічного управління. Таким чином, ефективність іміджу публічної організації може вимірюватися оцінкою якості публічних послуг; привабливістю публічних організацій як працедавця, фаховістю та компетентністю.

Богомол Ростислав
(науковий керівник: д.е.н., доц., професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Васіна А.Ю.)

НАПРЯМКИ ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Новітньою технологією організаційного забезпечення діяльності закладу охорони здоров'я на засадах описаних вище методичних й алгоритмічних підходів щодо їх удосконалення може стати комунікаційна, як система інструментів, яка об'єднує учасників та форми їх комунікацій у закладі охорони здоров'я.

Застосовуючи новітні елементи комунікаційних технологій потрібно враховувати існуючий стан комунікаційного забезпечення в закладі охорони здоров'я. При цьому варто враховувати особливості внутріструктурних зв'язків та стан виконання низки правил:

- формування передумов для зворотнього зв'язку,
- формування передумов для контролю,
- формування передумов для застосування коригувальних дій.

Завданням застосування комунікаційних технологій є реалізація впливу на внутрісистемну взаємодію закладу охорони здоров'я задля виконання суспільної мети діяльності закладу охорони здоров'я.

Комунікаційне забезпечення має полягати у аналізованні інформації, необхідної для надання якісних медичних послуг та прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

У цьому напрямку значимість діагностики потреб пацієнтів як основи застосування новітніх управлінських технологій в медичних закладах зумовлюється потребою:

- дослідження потреб пацієнтів як джерела інформації для функціонування внутрішніх комунікаційних зв'язків закладу охорони здоров'я (зокрема, горизонтальних в парадигмі «лікар-лікар», вертикальних в парадигмі «лікар-пацієнт»);

- активізації зовнішніх комунікаційних зв'язків закладу охорони здоров'я задля покращення якості медичних послуг.

В напрямку удосконалення визначеного у назві параграфу кола питань, нами пропонується цілеорієнтована методика діагностики потреб пацієнтів закладу охорони здоров'я. Згідно її логіки застосування проводиться опитування пацієнтів, формується програма та робочий алгоритм реалізації. Програма проведення опитування пацієнтів має охоплювати визначення об'єкта опитування (коло пацієнтів); чітке формулювання запитань (наприклад, щодо невідповідності між реально отриманими та очікуваними медичними послугами); окреслення мети (з'ясування рівня задоволеності пацієнтів медичними послугами та збільшення ефективності діяльності закладу охорони здоров'я за результатами проведеного дослідження) та переліку завдань (через внесення відповідних коректив у діяльність закладу охорони здоров'я).

У програмі опитування пацієнтів закладу охорони здоров'я мають бути вказані підходи до відбору опитуваних. Наприклад, через механічний спосіб, який передбачає арифметичний підхід до відбору опитуваних. На практиці це відбувається, коли після визначення об'єму сукупності можливих респондентів встановлюється певні співвідношення у відсотках. Тобто, якщо таке співвідношення становитиме 20%, то для опитування слід відібрати кожного двадцятого пацієнта, котрий вперше звернеться за медичними послугами в даний закладу охорони здоров'я.

Програма опитування пацієнтів закладу охорони здоров'я повинна охоплювати чітку анкетну форму, де будуть враховані основні складові медичної допомоги, характеристики її якості (повнота діагностичних обстежень, результат лікування, своєчасність отримання спеціальних медичних процедур, повнота забезпечення лікарськими засобами, повнота харчування, санітарні умови перебування).

Очевидно, що вимоги пацієнта мають різну вагу для нього, а тому слід співставити вагу важливості саме якості медичної послуги з відчуттями задоволеності пацієнта. Ці характеристики слід розташувати в різних розділах анкети, наприклад, в одній - аспекти щодо задоволеності, а в іншій щодо важливості для нього певних характеристик якості медичної допомоги.

Для опрацювання отриманих даних слід застосовувати цифрове шкалювання. Робочий алгоритм опитування повинен бути безумовною складовою програми опитування і охоплювати час проведення опитування,

посади відповідальних осіб з визначенням їх повноважень та зон відповідальності, аналіз кількості потрібних примірників анкет, алгоритм проведення опитування, часові графіки отримання попередніх й заключних результатів.

Отже, враховуючи на вище зазначене, можемо підсумувати, що лівова частина максимально важливих компонентів медичної послуги, які є важливими для пацієнта супроводжує внутрішню комунікативну взаємодію, що вимагає постійного коригування напрямів впливу технологій організаційного забезпечення діяльності закладу охорони здоров'я.

Вахоніна Лілія

Західноукраїнський національний університет

(науковий керівник: к. н. держ.упр., доцент

кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Пунда А.В.)

ОСНОВНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ СФЕРИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Інновації у сфері охорони здоров'я – це результат інноваційної діяльності, що реалізується у вигляді забезпечення модернізації матеріально-технічної бази, впровадження новітніх прогресивних засобів і методів лікування, медичних технологій, виробів медичного призначення і лікарських засобів, удосконалення існуючих методів діагностики та лікування (медичні інновації), розробленні програмних засобів опрацювання інформації, створення нових моделей функціонування сфери охорони здоров'я і розвитку персоналу; має вплив на покращення здоров'я населення та економічних показників суб'єктів господарювання сфери охорони здоров'я.

Інноваційний розвиток сфери охорони здоров'я доцільно охарактеризувати як нову модель організації та забезпечення доступного медичного обслуговування населення, що ґрунтується на інноваціях, характеризується ухваленням стратегічних рішень в інноваційній діяльності на всіх ієрархічних рівнях національної економіки.

Інноваційний розвиток сфери охорони здоров'я – це вагома та витратна для держави справа, яка потребує постійного удосконалення з метою поліпшення її функціонування та забезпечення виконання своїх соціальних функцій, що можливо за рахунок впровадження низки загальнонаціональних заходів та програм.

Питання трансформації економічних засад інноваційного розвитку сфери охорони здоров'я мають бути спрямовані на формування зрозумілих фінансово-