

Жеворонко Наталія

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

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ ЗА ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Контроль якості полягає у відслідковуванні і перевірці характеристик наданих послуг (процесів, організації роботи), зіставленні фактичних параметрів заданим та здійсненні на цій основі аналізу причин допущених відхилень (появи невідповідностей, помилок).

Для забезпечення високої якості заклад охорони здоров'я впроваджує власну систему контролю, яка є сукупністю взаємозв'язаних об'єктів і суб'єктів контролю, використовуваних видів, методів і засобів оцінки якості медичних послуг (невідповідностей) на різних рівнях управління якістю. Об'єктами контролю в контексті управління якістю в медичному закладі є: цілі в галузі якості; управлінські рішення; показники якості; основні і допоміжні процеси надання медичних послуг; медичні послуги тощо. Загалом, система контролю якості в організації включає загальні, спеціальні та підтримуючі підсистеми, до складу яких входять: планування контролю; інспекція контролю; стимулювання; відповідальність суб'єкта контролю якості; профілактика низької якості в процесі надання медичних послуг; сертифікація медичних послуг, систем якості; атестація технологічних процесів, робочих місць та виконавців; державний нагляд за впровадженням і дотриманням стандартів, умовами і факторами надання медичних послуг встановленої якості; самоконтроль якості; використання результатів зовнішнього контролю.

Разом з тим, для підвищення системи контролю в медичному закладі доцільним є визначення критеріїв його ефективності, якими є: результативність; вплив на медичний персонал; досягнення цілей; межа контролю. В цілому ж, ефективність системи контролю в

організації оцінюється здатністю своєчасно виявляти, усувати та попереджати причини, які зумовлюють виникнення порушення технологій надання медичних послуг. В системі управління якістю контроль дозволяє встановити ступінь досягнення цілей якості та виявити фактори, які спричинили відхилення в їх реалізації.

Серед існуючих і найчастіше застосовуваних методів забезпечення якості надання послуг чільне місце посідає внутрішній технічний контроль якості. Головне завдання технічного контролю – постійно забезпечувати необхідний контроль якості, зафіксований в нормативних документах, шляхом безпосередньої перевірки надання послуги і цілеспрямованого впливу на умови і чинники, що його формують. Успішне розв'язання цього завдання може бути здійснене за правильного вибору об'єктів і методів контролю якості. Об'єктами контролю мають бути усі компоненти системи та її взаємозв'язаних елементів, тобто вхід (ресурси), сам виробничий процес, вихід (послуг). Необхідність контролю ресурсів на вході системи обумовлено тим, що їх якість визначає конкурентоспроможність готового продукту праці. Використання у процесі надання послуги ресурсів неналежної якості може призвести до непродуктивних витрат доброякісних ресурсів. Якість послуг формується упродовж всього процесу її надання. Це викликає необхідність ретельного контролю перебігу технології. Об'єктами контролю тут слугують повне дотримання виробничо-трудова дисципліни, технологічних режимів.

Обов'язково, об'єктом контролю має бути рівень якості медичних послуг. Оцінка якості послуг передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного та оптимального її рівнів. Рівень якості послуг під впливом науково-технічного прогресу і вимог споживачів мусить постійно зростати. У зв'язку з цим виникає необхідність оцінки якості, виходячи з її перспективного рівня, що враховує пріоритетні напрями й темпи розвитку науки і техніки. Для нових видів послуг доцільно визначати також оптимальний рівень якості. Для здійснення інноваційної політики необхідно мати

об'єктивну інформацію, яка характеризує співвідношення показників якості послуг, що проектується та виробляється, з еталонними аналогами. Зазначене свідчить про необхідність побудови ефективної системи для управління якістю. В основі цього інструменту лежить моделювання стабільних станів системи якості, відповідних виділеним чотирьом концепціям, або етапам у розвитку системи якості.

В цілому ж, система управління якістю в медичному закладі має ґрунтуватися на орієнтації всіх підрозділів організації на якість, кінцевою метою чого є задоволення потреб і очікувань споживачів і, як наслідок, одержання максимально високої якості медичних послуг.

Використані джерела

1. Косянчук Т. Ф. Забезпечення якості та конкурентоспроможності послуг на засадах сучасних принципів управління якістю. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010, № 3. Т. 3 С.51-56
2. Криворучко О.Н. Сущность и структура понятия "качество". *Економіка транспортного комплексу*. Зб. наук. праць. Харків: ХНАДУ.2016. Вип. 4. С.98-104.
3. Кузьміна М. Визначення поняття "якість послуг" та критерії її оцінки. *Господарське право*. 2017. № 12. С. 138-141.

Завадська Романа

(науковий керівник к.е.н. доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Заставнюк Л.І.)

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Аналізуючи місце системи управління якістю продукції підприємства не можливо не зазначити, що її актуальність стрімко зросла за умов глобалізації економіки. У великих економічних об'єднаннях, таких як Світова організація торгівлі, Європейський союз (політико-економічне), Організація країн-експортерів нафти та інших, в умовах глобалізаційних та інтеграційних процесів, безумовно виникає потреба у стандартизації продукції. Визначення