

Поряд з налагодженою роботою з електронною системою ще однією перевагою МІС «МедІнфоСервіс» є функція імпорту даних з "Медичної карти амбулаторного пацієнта" та "Медичної карти стаціонарного хворого" до електронних медичних записів, що дає можливість лікарям уникати потрійної роботи та заощаджує час, який витрачається при подачі даних до ЕСОЗ – достатньо лише внести дані в електронну документацію з подальшою можливістю імпорту та друку документів.

МІС «МедІнфоСервіс» – проста в користуванні, зрозуміла для медичного персоналу та забезпечує стабільну і безперебійну роботу в ЕСОЗ, що надає можливість отримувати фінансування за надані послуги в повному обсязі.

***Список використаних джерел:***

1. URL: <https://www.infomed.ck.ua/>

**Юлія ЗАВЕРУХА**

здобувачка освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Аліна Жуковська

## **СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК МЕТОД ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ**

На сучасному етапі розвитку системи охорони здоров'я якість медичних послуг вважається основною цільовою функцією і водночас критерієм діяльності системи охорони здоров'я від нижньої її ланки – закладу охорони здоров'я, до верхньої – Міністерства охорони здоров'я України. Забезпечення якості при наданні медичних послуг у більшості країн розглядається як основа національної політики в сфері охорони здоров'я. В багатьох країнах прийняті і діють стандарти якості медичних послуг.

Під стандартом медичної послуги ми розуміємо систему вимог до неї в інтересах її одержувача, що включає характеристики процесу, форми, змісту і результату надання даної послуги в межах прийнятого нормативного правового акта. Стандарт послуги характеризується, перш за все, її доступністю. Доступність послуги – характеристика послуги й обслуговування, що визначає можливість одержання послуги споживачами з врахуванням всіх об'єктивних обмежень. Невідповідність показникам якості послуги й обслуговування приводить до меншої задоволеності одержувачів, а невідповідність показникам доступності – до зменшення кількості одержувачів. Для різних послуг і категорій одержувачів доступність послуги може визначатися різними характеристиками.

Виходячи з вищенаведеного визначення, стандарт є документом обов'язкового характеру. Надання йому обов'язкової сили реалізується через затвердження стандарту нормативним правовим актом відповідного органу виконавчої влади. Варто звернути увагу на те, що правила надання медичної послуги повинні розроблятися в інтересах одержувача послуги. Такий підхід відразу орієнтує розробників стандарту на обов'язкове виявлення інтересів одержувачів послуги.

До прийняття законодавства про стандарти медичних послуг стандарт може включатися до складу регламентів закладів охорони здоров'я щодо надання медичних послуг (розділ «Вимоги до порядку надання медичної послуги»).

Наявність регламенту надання медичної послуги не перешкоджає прийняттю стандарту як самостійного документа. Елементом стандарту виступає паспорт медичної послуги – розділ стандарту, який містить загальні дані про медичну послугу, на основі яких відбувається систематизація (облік) послуг, що надаються.

Переваги одержувачів послуги – результат вибору одержувачами найкращого, з їхньої точки зору, способу одержання послуги, виражений переліком показників якості і їхніх значень, при дотриманні яких велика частина одержувачів послуги не відчують незадоволеності від процесу одержання послуги і її результату.

Завданнями стандартизації з метою підвищення задоволеності одержувачів медичних послуг є: мінімізація витрат (витрат часу й інших ресурсів) одержувача медичної послуги; мінімізація дій, необхідних від одержувача медичної послуги; можливість віртуального (заочного) звертання одержувачів медичної послуги; закріплення вимірюваних вимог до якості і доступності медичної послуги; врахування думки, переваг і інтересів одержувачів медичної послуги, захист і забезпечення їхніх прав на якісну і доступну послугу.

Змістом процесу стандартизації є повсюдне впровадження і використання єдиних параметрів вимірюваної якості для кожного виду медичної послуг у кожному закладі охорони здоров'я. Тільки при наявності таких параметрів можна відслідковувати реальну ефективність роботи лікаря і впливати на рівень задоволеності одержувачів послуг (пацієнта).

Основне завдання стандартизації полягає в мінімізації витрат взаємодії між одержувачами послуги (пацієнтами) і виконавцем (лікарем) у процесі надання медичних послуг. Виходячи з необхідності вирішення вищезазначеного завдання, у процесі розробки стандартів і на етапі їхнього застосування необхідно забезпечити дотримання таких принципів:

– обов’язковість застосування стандартів при наданні медичних послуг. Цей принцип реалізується через дотримання процедури надання стандартів загальнообов’язкової сили. Стандарт затверджується і вводиться в дію нормативним правовим актом органу виконавчої влади;

– єдність вимог до медичної послуги на всій території, на якій вона реалізується. Дотримання даного принципу створює поле для конкуренції медичних закладів, які надають послугу. У випадку, якщо результат послуги однаковий, а умови її надання різні, одержувач послуги буде обирати місце одержання послуги, виходячи зі своїх переваг;

– мінімізація витрат і ресурсів одержувача медичної послуги. Даний принцип припускає закріплення в стандарті таких характеристик послуги і процесу її надання, що зменшують витрати одержувача. Варто враховувати, що під витратами одержувача послуг варто розуміти не тільки прямі фінансові витрати (вартість послуги, у випадку її платності), але і непрямі витрати (вартість дороги до місця одержання послуги). Крім того, до витрат відносяться і витрати часу одержувача послуг;

– надання переваги думкам одержувачів медичної послуги при розробці і зміні стандартів медичних послуг. Дотримання цього принципу дозволить закладу охорони здоров’я, який надає послугу при формуванні стандарту орієнтуватися не тільки на свої можливості, але і на потреби одержувачів послуг;

– регулярний перегляд вимог стандартів медичних послуг. Даний принцип ставить за обов’язок закладу, який надає послугу, забезпечувати постійний контроль якості своєї діяльності в інтересах одержувачів медичних послуг. Крім того, необхідність регулярного перегляду стандартів диктується прогресом в сфері медичних, технічних і інтелектуальних можливостей.

У паспорті послуги варто конкретизувати право пацієнта оскаржити неякісне надання послуги: перелічити всі способи оскарження, передбачивши процедури подачі скарг на порушення процедур обслуговування (вимог до місця, часу, терміну, комфортності надання послуги).

Пацієнт повинний мати можливість негайно і безперешкодно подати будь-яку скаргу, висловити пропозиції або думку щодо обслуговування. Все зазначене повинно бути розглянуто в розумний термін (його варто позначити в паспорті). При цьому заявник скарги повинний мати можливість одержати інформацію про результати її розгляду. Крім того, варто передбачити можливість оперативного розгляду вищою посадовою особою (завідувачем відділення, головним лікарем) скарги пацієнта на поведінку у взаєминах з лікарем чи працівником медичного закладу (суб’єктивне ставлення, брутальність, демонстративне ігнорування).

Отже, запропонований процес стандартизації медичної послуги (розробка паспорта послуги) з врахуванням потреб пацієнтів здатний покращити

взаємодію закладів охорони здоров'я із споживачами медичних послуг (пацієнтами). Паспорт повинен бути створений для того, щоб допомогти досліджуваному закладу охорони здоров'я ефективніше використати свої ресурси для постійного покращення якості медичних послуг.

**Список використаних джерел:**

1. Хаїт Л.Б. Надання якісних медичних послуг як реагування на характеристики пацієнта та його потреб. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я*. 2011. №. 1. С. 150-155.

2. 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. 560 с.

3. Жуковська А.Ю. Інноваційні технології інклюзивної медицини. *Інноваційна економіка*. 2020. № 3-4 (83). С. 19-30.

**Андрій ЗАНЬ**

здобувач освітньо-професійної програми «Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Ірина ДЕМКІВ

**ОСНОВНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОГО  
МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ  
ПІДПРИЄМСТВА**

Одним з актуальних питань для керівників підприємств є формування організаційно-економічного механізму, здатного забезпечити ефективність управління та конкурентоспроможність підприємства. Механізм управління розглядається як невід'ємна складова системи управління, що забезпечує ефективний вплив на фактори, стан яких визначає результат діяльності об'єкта управління. Більше того, коли мова йде про внутрішні чинники управління підприємством, слід використовувати поняття «механізм управління підприємством», якщо зовнішній – «механізм взаємодії з іншими підприємствами та організаціями».

Оскільки характер внутрішніх чинників управління підприємством різноманітний (організаційні, структурні, технічні, економічні, адміністративні, матеріальні фактори), необхідно розрізняти певні типи механізмів управління. Основними типами механізмів управління є: організаційні, економічні, структурні механізми, механізми управління організацією, технічні та адміністративні, інформаційні механізми тощо.