

діяльності і включає її потенціал та сукупність мотивів і цілей, які характеризують механізм активізації, тобто процес формування і реалізації мотивів працівників, які відображається у кінцевих результатах праці. Мотиваційні ресурси підприємств представляють собою сукупність методів, засобів і управлінських рішень, що направлені на закріплення позитивної трудової поведінки або випереджено впливають на процеси формування і активізацію відповідних мотивів у працівників з метою задоволення їх потреб і найбільш ефективного досягнення цілей підприємств».

Отже, об'єктивна необхідність мотивації і оцінки персоналу підприємства є закономірним явищем, яке повинно супроводжувати трудову діяльність людини-працівника.

Список використаних джерел:

1. Бойко О.В. Організаційно-економічні аспекти мотивації трудової діяльності на підприємствах. URL: www.irbis-nbuv.gov.ua > cgi-bin > irbis_nbuv > cgiirbis_64
2. Ножова Г., Пилип М. Аналіз мотивації та її вплив на результативність роботи персоналу підприємства. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream>
3. Гавриш О.А. Технології управління персоналом.: монографія / О.А.Гавриш, Л.Є.Довгань, І.М.Крейдич, Н.В.Семенченко. Київ : НТУУ «КПІ імені Ігоря Сікорського». 2016. 342с.

Ольга МОРОЗ

Західноукраїнський національний університет
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Попович Т.М.

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ
ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ
МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДОМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Реалізація контрольної функції в контексті забезпечення та підвищення якості надання медичної допомоги є вимогою здійснення реформи сфери охорони здоров'я, спрямованої на гарантування споживачам якісного медичного обслуговування та безпеки їх життя. Мета такого контролю полягає у задоволенні потреб у якісній медичній допомозі усіх стейкхолдерів (населення, громадських організацій, страхових компаній, органів державного управління тощо). Відповідно, завдання контролю якості концентруються навколо дотримання закладом охорони здоров'я встановлених законодавчих і нормативно-правових вимог, медичних стандартів, протоколів, регламентів

медичної допомоги та справедливих вимог населення щодо якості медичної допомоги. Отже, можна зробити висновок, що основним принципом, який закладається в основу контролю за якістю медичної допомоги є забезпечення зворотного зв'язку між закладом охорони здоров'я (далі – ЗОЗ), що надає медичну допомогу, і громадянином, який її отримує.

В умовах трансформаційних змін та викликів, підвищується значення та зростає роль громадськості в питаннях забезпечення якості і підвищення рівня задоволеності населення якістю наданих медичних послуг, через такі механізми, як налагодження співпраці між державою та громадянським суспільством у сфері охорони здоров'я. На жаль, в нинішніх умовах в Україні, за висновками науковців «представники професійної спільноти не мають великого впливу на формування державної політики, а також рівень співпраці держави та громадськості не використовується в повному форматі. Проблема набирає важливості з огляду на те, що велика кількість населення розчарована якістю медичних послуг, які вони отримують. Їхнє ставлення є різко негативним»[5].

На сьогодні з'єднуючою ланкою в здійсненні контролю якості у цій системі виступають громадські організації, передусім, Союз споживачів медичних послуг та лікарських засобів, а також, пацієнтські організації та ради. Громадські організації та громадяни в процесі звернення до органів влади-власників закладів охорони здоров'я та їх керівників щодо рівня якості отриманої медичної допомоги, а також професійні асоціації, беручи участь у громадському контролі якості, мають можливість впливати на якість обслуговування та вносити пропозиції щодо покращання кінцевих результатів лікування. На сьогодні громадський контроль є дорадчим.

Звичайно, підвищення рівня співпраці між державою та громадянським суспільством не зможе вирішити всіх проблем у галузі охорони здоров'я, але це дозволяє органам влади організувати ефективну співпрацю з пацієнтськими організаціями, результатом чого може бути вироблення спільного бачення та вирішення існуючих проблем, внесення змін до законодавства, визначення пріоритетних напрямів реформування сфери охорони здоров'я та розвитку мережі ЗОЗ.

До проведення громадського контролю якості медичної допомоги залучаються «громадські організації, громадяни в процесі їх звернень до органів влади та керівників закладів охорони здоров'я з питань якості медичної допомоги, професійні медичні асоціації» [2]. З метою досягнення позитивного результату в питаннях розвитку громадського контролю в сфері охорони здоров'я варто розширити правову базу та взяти до уваги рекомендації міжнародних організацій щодо участі громадян у моніторингу, управлінні та оцінюванні діяльності ЗОЗ.

Як стверджують дослідники [1], розвиток співробітництва ЗОЗ (передусім, медичного персоналу) з пацієнтами необхідно здійснювати за такими ключовими напрямками, як: деонтологія та дотримання медичної етики; навчання та гарантування безпеки пацієнтів; моніторинг рівня задоволеності пацієнтів якістю наданої медичної послуги та систематичного аналізу їх думок про якість; виявлення та аналізування причин скарг і претензій пацієнтів щодо якості наданої медичної послуги; розширення форм співпраці з громадськими об'єднаннями пацієнтів.

На сьогодні однією з важливих форм організації співробітництва медичного персоналу з пацієнтами є їх навчання, що включає цілий напрямок діяльності ЗОЗ, і складається із «забезпечення інформованості хворих про захворювання і навчання практичним навичкам, що виконується безпосередньо хворим у процесі лікування і вдома після лікування». Таке навчання проводиться за відповідними програмами за якими пацієнтам надається інформація про «причини їх хвороби, профілактичні рекомендації та практичні навички в процесі реабілітаційних процедур.

Загалом, на думку науковців, створення дієвої системи громадського контролю у сфері охорони здоров'я [6], є «потужним механізмом ефективного та прозорого фінансового забезпечення ЗОЗ за допомогою благодійників, членів їх сімей та інших інвесторів». Це дає змогу пацієнтам змогу вчасно отримувати медичне обслуговування вищого рівня, а відтак — бути лояльними та підтримувати державну політику в сфері охорони здоров'я. Створення ж особливих інституцій в охороні здоров'я – наглядових рад, може стати доброю передумовою прискорення реорганізації ЗОЗ, що передбачено умовами розвитку територіальних громад, у рамках проведення медичної реформи.

З метою реалізації засад громадського контролю законодавством України передбачається створення при органах управління та закладах охорони здоров'я громадських (наглядових, опікунських, пацієнтських, спостережних) рад, які б виконували контрольні і наглядові функції щодо дотримання стандартів якості надання медичних послуг, забезпечення прозорості діяльності та гарантування дотримання законних прав і інтересів пацієнтів в отриманні ними якісного медичного обслуговування. Зокрема, наглядним прикладом забезпечення участі громадськості в процесах управління і контролю є створення при Міністерстві охорони здоров'я та Національній службі здоров'я України громадських рад. Так, в 2019р. при Національній службі здоров'я України (далі – НСЗУ) була створена Рада громадського контролю на засадах відкритого та прозорого конкурсу, в склад якої увійшли 15 осіб, що є представниками громадських об'єднань, «статутна діяльність яких пов'язана із задоволенням та захистом прав і свобод пацієнтів, із сприянням розвитку медицини, наданням медичних послуг,

обігом лікарських засобів та іншими суспільними відносинами щодо надання медичних послуг» [4].

Отже, проведені дослідження дозволяють констатувати, що сучасна сфера охорони здоров'я, незважаючи на трансформаційні її зміни, потребує суттєвого удосконалення та прийняття відповідних урядових рішень. І насамперед, в частині підвищення ефективності системи контролю за якістю надання медичної допомоги, яка повинна доповнюватися елементами громадського контролю, що в принципі, гарантуватиме реалізацію прав громадян на отримання належного, що відповідає міжнародним стандартам і вимогам, медичного обслуговування. Це потребує формування нової концепції організації системи контролю за якістю та її інституційного забезпечення.

Список використаних джерел:

1. Контроль якості медичної допомоги на рівні закладу охорони здоров'я (Методичні рекомендації). [Рогач І.М., Слабкий Г.О., Качала Л.О., та інш.]. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/21118/1.pdf>
2. Миронов А.Г. Державний та громадський контроль у сфері охорони здоров'я. URL: <https://www.publichne-pravo.com.ua/files/29/20.pdf>
3. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я. Колективна монографія. За ред. д.е.н. проф. Шкільняка М.М., Желюк Т.Л., Тернопіль. Крок. 2020. 560с.
4. Національна служба охорони здоров'я – офіційний сайт: <https://nszu.gov.ua/>
5. Семигіна Т. Громадський контроль як механізм попередження порушень у сфері охорони здоров'я. *Віче*. 2009. №19, С.31-33.
6. Сошинський С.О., Герус О.М. Система громадського контролю в галузі охорони здоров'я: ризики та вигоди для професійної спільноти і пацієнтів. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nauipr_2014_1_12

Олег МРИЧКО

здобувач освітньо-професійної програми
«Менеджмент», ЗУНУ

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

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ ПІДПРИЄМСТВА

Комунікація це всеосяжний і складний процес, який здійснюється за допомогою слів, букв, символів, жестів, це спосіб, за допомогою якого висловлюється ставлення одного працівника до знань і розумінь іншого,