

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Методичні рекомендації
до виконання комплексного практичного
індивідуального завдання
з дисципліни
«Управління наданням медичних послуг»

Тернопіль –ЗУНУ
2022

Кривокульська Н.М. Методичні рекомендації до виконання комплексного практичного індивідуального завдання з дисципліни «Управління наданням медичних послуг». Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 13с.

Укладач:

Кривокульська Наталія Михайлівна – канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу

Рецензенти:

Жуковська Аліна Юріївна – канд. екон. наук, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу

Галанов Василь Степанович – Комунальне некомерційне підприємство "Тернопільський обласний медичний центр соціально-небезпечних захворювань" Тернопільської обласної ради

Відповідальний за випуск:

Шкільняк Михайло Михайлович – д-р екон. наук, професор, завідувач кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу (протокол № 1 від 30.08.2022 р.)

ВСТУП

До причин, які свідчать про необхідність управління наданням медичних послуг та забезпеченням якості медичної допомоги і медичних послуг, належать такі:

- головною фігурою медичної діяльності, об'єктом її правового регулювання є пацієнт, на забезпечення якості надання медичної допомоги і медичних послуг якому має бути спрямоване реформування охорони здоров'я та управління нею;

- якість медичної допомоги є об'єктивним критерієм задоволення наданими медичними послугами з боку пацієнтів. Управління якістю є компонентом управління наданням медичних послуг;

- якість медичної допомоги є не тільки критерієм задоволення наданими медичними послугами, а й критерієм правових відносин, які виникають між лікувальною установою, де надавалась медична допомога, та страховою медичною організацією, яка фінансує медичну допомогу. Це також вимагає управління наданням медичних послуг;

- забезпечення якості медичної допомоги і медичної послуги є індикаторами, за якими пересічні громадяни судитимуть про ефективність (неефективність) запровадження обов'язкового медичного страхування.

Крім того, **якість медичних послуг** у лікарняних закладах **повинна оцінюватися через якість управління** (призначення, цілі, принципи, методи, структура, організація, планування).

Тому, **метою дисципліни «Управління наданням медичних послуг»** є:

- забезпечення поглибленого розуміння сучасних системних уявлень про медичну послугу як процес і як систему;

- формування знань про зміст і особливості управління наданням медичних послуг, зокрема, з урахуванням існуючих реформ і трансформацій;

- набуття навичок практичного мислення та роботи в умовах підвищення вимог до якості надання медичних послуг.

- формування теоретичних знань та практичних навичок з питань, які відображають особливості управління наданням медичних послуг та можливі напрями підвищення його результативності.

Мета проведення практичних занять полягає у тому, щоб студенти розкрили свій потенціал логічного мислення, свої якості, вміння вирішувати ситуаційні завдання, приймати оптимальне рішення щодо вирішення певної проблеми тощо.

Завдання проведення практичних занять розкриваються у:

- формуванні системного, конструктивного знання щодо інструментів, методів і механізмів управління наданням медичних послуг для вирішення проблем і завдань макро-, мезо-, мікро рівнів в сфері охорони здоров'я і набуті навичок практичного використання цих знань;

- здійсненні критичної оцінки існуючого стану управління наданням медичних послуг, ідентифікуванні проблем такого управління та можливих напрямів підвищення його результативності;

- набутті практичних навичок використання теоретичних знань у практичній діяльності і затності здійснювати управління процесом надання медичних послуг.

У процесі викладання навчальної дисципліни «Менеджмент установ і організацій публічної сфери» основна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями.

Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

- здатність аналізувати процес управління наданням медичних послуг та формувати пропозиції щодо його вдосконалення;

- здатність оцінювати результативність процесу управління наданням медичних послуг з метою його вдосконалення;

- навички практичного мислення та роботи в умовах підвищення вимог до якості надання публічних послуг (в тому числі, медичних);

- сучасне управлінське мислення, комплексу знань та навички розроблення, прийняття та реалізації управлінських рішень з використанням сучасних наукових підходів, методів, технологій;

- здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні;

- уміння приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології.

Результати навчання

- демонструвати здатність використовувати базові знання щодо історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства для обґрунтування значимості надання медичних послуг;

- володіти уміннями оцінювати проблеми управління наданням медичних послуг;

- демонструвати здатність організовувати якісне надання медичних послуг закладом охорони здоров'я;

- володіти уміннями використовувати новітні підходи та приймати ефективні рішення щодо конкурентного позиціонування закладу охорони здоров'я на ринку медичних послуг;

- демонструвати здатність діяти на засадах етичних принципів професійної діяльності та синергії в питаннях управління наданням медичних послуг.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” виконують і захищають відповідно до навчального плану студенти денної форми навчання.

Комплексне практичне індивідуальне завдання виступає формою допуску до здачі екзамену.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” – самостійне дослідження з елементами наукового пошуку, при виконанні якого студент повинен опиратися на знання, одержані при вивченні дисципліни, а також попередніх фундаментальних дисциплін, наприклад, менеджмент, управління якістю та інших.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” реалізується у формі наскрізної практичної задачі, вирішення якої потребує успішного засвоєння дисципліни та отримання навиків застосування набутих знань шляхом проведення відповідних розрахунків, заповнення форм службової документації, обґрунтування рішень та ін.

Основні етапи виконання комплексного практичного індивідуального завдання з дисципліни „ Управління наданням медичних послуг ”:

Підбір і вивчення літератури для виконання комплексного практичного індивідуального завдання:

Після отримання комплексного практичного індивідуального завдання студент користується списком рекомендованих літературних джерел або здійснює самостійний пошук необхідної літератури. Доцільно використовувати також плани практичних занять, в яких наводиться перелік літературних джерел в розрізі окремих тем.

Новизна та рівень опрацьованої літератури в ході виконання комплексного практичного індивідуального завдання в багатьох випадках зумовлюють якість його виконання, тому слід добирати літературу лише останніх років. При цьому студент може не лише викласти думки та концепції авторів з того чи іншого питання, але й висловити власну точку зору, позицію. Питання методичного характеру викладені в спеціальній літературі (статтях, інструкціях, довідниках).

Фундаментальні теоретичні дослідження проблем управління наданням медичних послуг викладені в авторських монографіях, які слід старанно опрацьовувати. Добір цифрового матеріалу доцільно здійснювати на основі використання статистичних збірників, інформаційних бюлетенів, даних, наведених на офіційних сайтах в Internet.

Для прискорення і полегшення пошуку необхідної літератури слід користуватися алфавітними та систематичними каталогами, реферативними журналами, бібліографічними довідниками.

Збір і обробка фактичного матеріалу:

Зібрані матеріали мають проілюструвати реально існуючу ситуацію і повинні (при необхідності) стати основою для критичного аналізу досліджуваних явищ і процесів в системі управління наданням медичних послуг, вихідним джерелом для вироблення власних пропозицій і рекомендацій. Тому збір і обробка фактичного матеріалу вважається одним з найважливіших етапів написання комплексного практичного індивідуального завдання.

Написання, оформлення, захист комплексного практичного індивідуального завдання:

КПЗ виконується державною мовою. Загальними вимогами є те, що робота виконується на стандартних листках паперу формату А4. Виклад кожного нового завдання комплексного практичного індивідуального завдання, починається з нової сторінки. При написанні комплексного практичного індивідуального завдання слід використовувати такі ілюстративні матеріали як таблиці і рисунки. Рисунки і таблиці повинні мати назву, бути пронумеровані і мати посилання на літературне джерело. Взагалі, всі посилання на джерело інформації по тексту для зручності можна робити одразу ж по закінченню відповідної цитати, не роблячи зноски в кінці сторінки. Для цього ставляться квадратні дужки і в них проставляється номер джерела, що співпадає з порядковим номером у списку використаної літератури, через кому подається сторінка цього джерела, яка відповідає поданій цитаті, наприклад, [24, С.15].

Нумерація сторінок в роботі ставиться в правому верхньому кутку листа і починається з нумерації першого питання як третьої сторінки роботи. Далі без пропусків і повторень нумеруються всі сторінки до кінця, включаючи додатки.

Листки роботи забороняється брати в рамку, слід залишати поля: від лівого краю тексту - 25 мм; від правого - 15 мм; від верхнього краю сторінки до першого рядка тексту - 20 мм; від останнього рядка тексту до краю сторінки - 20 мм.

Остаточний варіант комплексного практичного індивідуального завдання повинен бути зшитим. Важливою вимогою до виконання комплексного практичного індивідуального завдання є естетичність його виконання, акуратність і охайність при одночасному дотриманні всіх інших вимог.

Виконані у повному обсязі КПЗ подаються на перевірку в університет згідно графіку виконання і здачі завдання.

Після представлення студентом остаточного варіанту комплексного практичного індивідуального завдання на кафедру науковий керівник перевіряє його. При належному виконанні КПЗ керівник допускає його до захисту, роблячи при цьому відповідну відмітку на титульному листку. Якщо комплексне практичне індивідуальне завдання потребує доопрацювання, то вона повертається студенту, який зобов'язаний усунути недоліки, і знову подати КПЗ на рецензування.

Якщо студент не захистить комплексне практичне індивідуальне завдання в терміни, відведені для цього, то буде мати академічну заборгованість і не допускається до здачі сесії.

На захисті КПЗ студент повинен продемонструвати глибокі знання з досліджуваної проблематики, вміння застосовувати відповідні методики аналітичних і прогнозних розрахунків. Студент має аргументовано обґрунтувати власні висновки і пропозиції з обраної проблематики, притаманної об'єкту дослідження, зобов'язаний добре орієнтуватись у виконаній роботі, відповідати на питання теоретичного і прикладного характеру.

Оцінка за комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” виставляється після захисту з врахуванням якості його написання та оформлення, глибини та обґрунтованості відповідей студента.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” виконується упродовж семестру у відповідності до встановлених графіків, дотримання яких є необхідною передумовою допуску до здачі змістових модулів.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” включає:

- 1) варіанти завдань та методичні поради до їх виконання;
- 2) критерії оцінювання КПЗ;
- 3) графік виконання та здачі завдання;
- 4) список рекомендованих літературних джерел;
- 5) зразок оформлення титульної сторінки.

Комплексне практичне індивідуальне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою і є третім заліковим модулем з дисципліни.

2. Критерії оцінювання КПЗ

Критерії оцінювання відповіді студента враховують повноту та правильність відповіді, а також здатність студента узагальнювати отримані знання; застосовувати загальні та специфічні наукові методи, принципи та закони на конкретних прикладах; аналізувати, інтерпретувати та оцінювати факти, події, процеси суспільного життя; чітко, послідовно та обґрунтовано аргументувати власну відповідь.

Критерії оцінювання КПЗ

Форми контролю	Бальна шкала оцінок			
	90-100 (відмінно)	75-89 (добре)	60-74 (задовільно)	До 60 (незадовільно)
1.ВИКОНАННЯ КПЗ				
Знання методики розв'язання	Достатнє	Належне	Задовільне, відсутнє	Відсутнє
Володіння алгоритмом розв'язку; логіка викладу матеріалу	Повне; систематизований і логічний виклад матеріалу	Неповне; логічний виклад матеріалу	Часткове; недостатньо логічний виклад матеріалу	Відсутнє; відсутня логіка викладу матеріалу
Самостійність розв'язку	Самостійний розв'язок, який супроводжується обґрунтованістю висновків, креативним підходом до вирішення завдання	Самостійний розв'язок, який супроводжується недостатньо обґрунтованими висновками, формальним підходом до вирішення завдання	Самостійний розв'язок, який супроводжується частковою обґрунтованістю висновків, формальним підходом до вирішення завдання	Слабкий, неповний розв'язок, який не містить висновків, а логіка викладу матеріалу і власної позиції - відсутня
Правильність і повнота розрахунків	Правильні і повні	В цілому вірні і повні	Недостатньо повні, мають місце окремі огріхи	Невірні і неповні розрахунки
Наявність узагальнених висновків	Обґрунтовані узагальнені висновки	Недостатньо обґрунтовані узагальнені висновки	Частково обґрунтовані узагальнені висновки	Відсутні узагальнені висновки

3. Графік виконання і здачі завдання

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни „Управління наданням медичних послуг” захищається студентом на останньому тижні навчання.

4. Список рекомендованих джерел:

1. Богач Ю.А., Кривокульська Н.М., Скочиляс С.М. Інформаційно-аналітичне забезпечення як організаційний ресурс для прийяття управлінських рішень. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 5. <http://www.dy.nayka.com.ua>
2. Вовк С.М., Половян Н.С., Вовк Т.В. Особливості трансформації механізмів управління якістю надання медичних послуг. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 3 (26). С. 33-37. URL:<http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/3/8.pdf>
3. Короленко В. В. Кадрова політика у сфері охорони здоров'я України в контексті європейської інтеграції : монографія / В. В. Короленко, Т. П. Юрочко ; Нац. акад. держ. управління при Президентові України. Київ: КІМ, 2018. 102с. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/15804>
4. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я [Текст]: монографія / Р.Р.Августин, О.З.Апостолук, А.І.Артимович [та ін.]. Тернопіль : Крок, 2020. 560с.
5. Попова Т.О. Комунікаційна модель публічно-приватного партнерства в галузі охорони здоров'я. 2020, Харків, 128 с.
6. Публічне управління і адміністрування в Україні. Науковий журнал Випуск 21. Видавничий дім «Гельветика» 2021. 124с. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2021/21-2021/21-2021.pdf>
7. Стефанишин Л. С. Теоретико-методичні основи застосування партисипативного управління закладом охорони здоров'я. *Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво*. 2019. № 3. С. 160-166.
8. Сучасна система підготовки керівників в сфері охорони здоров'я України : методичні рекомендації. К., 2019. 46 с.
9. Шкільняк М.М. Розвиток концептуальних підходів до управління якістю медичних послуг закладів охорони здоров'я [Текст] = Development of conceptual approaches to managing the quality of medical services of health care institutions / М. М. Шкільняк, Н. М. Кривокульська // Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2020. № 2. С. 22-30.
10. Шкільняк М.М., Кривокульська Н.М. Організаційне лідерство як інструмент організації діяльності закладу охорони здоров'я та її вдосконалення. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2022. № 1 (91). С. 64-69
11. Шкільняк М.М., Кривокульська Н.М. Теорії лідерства та їх застосування в публічних організаціях. Менеджмент ХХІ століття : глобалізаційні виклики: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції: зб. наук. пр. Полтава: ПП «Астроя», 2021. 319 с.; С. 23-27. https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u295/tezi_zbirnik_s_176_1.pdf
12. Шкільняк М.М., Кривокульська Н.М. Діагностика середовища функціонування закладу охорони здоров'я як передумова проведення змін. [Електронний ресурс] / Михайло Шкільняк, Наталія Кривокульська // *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2018. Вип. 2(19). С. 151-159. <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2018/18smmpz.pdf>
13. Ямненко Т. М. Медична реформа: реалії України та міжнародний досвід. *Юридичний вісник. Повітряне і космічне право*. 2018. № 2. С. 116-120.

14. Bell T.M., Gilyan D., Moore B.A., Martin J., Ogbemudia B., McLaughlin B.E., Zarzaur B.L. (2018). Longterm evaluation of a hospital based violence intervention program using a regional health information exchange. *The journal of trauma and acute care surgery*, vol. 84 (1), p.175.
15. Borys O. Lohvynenk, Roman V. Myroniuk, Olexander P. Svitlychny, Aleksey Y. Prokopenk, Lidija I. Kalenichenko. The way the health care system in Ukraine looks like: international practices within national realities. *Wiadomości Lekarskie* 2019, tom LXXII, № 4. C. 685–691
16. Costa C., Freitas A., Stefanik I., Krafft T., Pilot E., Morrison J., Santana P. (2019). Evaluation of data availability on population health indicators at the regional level across the European Union. *Population health metrics*, vol. 17 (1), p.11.
17. Dluhopolskyi, O., Dluhopolska, T., Farion, A., Karp, I., Zhukovska, A., Kryvokulska, N. The Implementation of the Ehealth System and Anticorruption Reforms (Case of EU Countries for Ukraine) (2019) 2019 9th International Conference on Advanced Computer Information Technologies, ACIT 2019 - Proceedings, art. no. 8779933, pp. 346-349.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85070883173&doi=10.1109%2fACITT.2019.8779933&partnerID=40&md5=9ce25db1361a192d894c278a463e6200> DOI: 10.1109/ACITT.2019.8779933
<http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/38546>
http://tests.ifnmu.edu.ua:8080/library/DocDescription?doc_id=203155
18. Gooding, Robert. *Democracy in Divided Societies; Electoral Engineering for Conflict Management*, CambridgeUniversityPress, 2021
19. Health workforce and services Draft global strategy on human resources for health: workforce 2030. WHA69/38. URL: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_38-en.pdf (дата звернення: 15.04.2020).
20. Holden K.B., Hopkins J., Belton A., Butty K., Tabor D. C., Satcher D. (2019). Leveraging science to advance health equity: a regional health policy research center's approach. *Ethnicity & disease*, vol. 29 (2), p. 323.
21. Krivenko N., Kriventsova L., Epaneshnikova D. (2019). Issues of sustainability of regional health system. *International Multidisciplinary Scientific GeoConference: SGEM*, 19 (5.3), pp. 467—473.
22. Olesia Kornilova, Maria Nanieva, Oksana Pozharova, Radmila Pidlypna, Mariya Kovach. Implementation of state social policy in the sphere of state financial guarantees of public health services. *Periódico do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Gênero e Direito Centro de Ciências Jurídicas. Universidade Federal da Paraíba V. 9. Nº 04. Ano 2020. P.240-255. ISSN | 2179-7137 | <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ged/index>*
23. *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015. URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/89/PDF/N1529189.pdf?OpenElement> (дата звернення: 12.04.2020).
24. World Bank Group. *The Human Capital Index 2020 Update / World Bank Group*. 2021. 195 p.

6. Зразок оформлення титульної сторінки КПЗ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І УПРАВЛІННЯ

Комплексне практичне індивідуальне завдання

з дисципліни „Управління наданням медичних послуг”

Варіант № _____

Виконала (в):

студ. гр. МЗОЗм-

Перевірів:

к.е.н., доцент кафедри МПУП

Тернопіль – 2022

Варіант комплексного практичного індивідуального завдання

З метою дослідження особливостей процесу управління наданням медичних послуг і формування рекомендацій щодо вдосконалення цього процесу задля підвищення результативності діяльності організації (закладу охорони здоров'я) необхідно:

1. Систематизувати законодавчі і нормативно-правові основи управління наданням медичних послуг досліджуваною організацією.

2. Вказати мету і завдання функціонування організації (закладу охорони здоров'я).

3. Визначити особливості управління наданням медичних послуг закладом охорони здоров'я (з урахуванням сфери і специфіки його діяльності) з позицій системного, процесного і функціонального підходів.

4. Розкрити зміст і проаналізувати особливості системи управління наданням медичних послуг (суб'єкти, об'єкти, механізми управління).

5. Здійснити оцінку адміністративних інструментів управління наданням медичних послуг, виявити їх недоліки і навести практичні рекомендації щодо їх вдосконалення.

6. Здійснити оцінку економічних інструментів управління наданням медичних послуг, виявити їх недоліки і навести практичні рекомендації щодо їх модернізації.

7. Здійснити оцінку внутріорганізаційних і зовнішньоорганізаційних комунікацій закладу охорони здоров'я в процесі управління наданням медичних послуг, виявити притаманні їм недоліки і сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення цих комунікацій.

8. Ідентифікувати і оцінити фактори, що впливають на якість управління наданням медичних послуг досліджуваним закладом охорони здоров'я.

9. Управління наданням медичних послуг опирається на ресурсний супровід. Вирішіть питання управління кадровим ресурсом організації, використовуючи ситуаційне завдання А).

Ситуація А

У напружений період завершення організаційного завдання в колективі мало місце порушення трудової дисципліни через неприпустиму поведінку

двох працівників. В результаті в строк не було виконано запланований обсяг роботи. Працівники закладу охорони здоров'я не отримали очікуваної премії. Подібні ситуації вже декілька разів повторювалися, але ні з боку колективу, ні керівництва організації не було вжито жодних відповідних заходів. Останній випадок порушення трудової дисципліни примусив керівника прийняти рішення про проведення зборів трудового колективу і публічне обговорення проблеми.

Які методи управління внутрішньогруповими процесами і явищами, направлені на обмеження негативних тенденцій у колективі, Ви запропонували б для вирішення проблеми?

Чи доречно застосовувати економічні методи в сформованій ситуації?