

роботодавця до нормування праці, що додатково обумовлено посиленням соціальної спрямованості сучасного управління трудовим потенціалом, та підвищенням юридичної грамотності працівників у відстоюванні своїх прав.

Використані джерела

1. Белік В. Д. Функціональний підхід до формування системи управління персоналом підприємства. *Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна*, 2014. №45, с. 54-57.
2. Ільїна О.А. Системно-компетентнісний підхід до управління розвитком кадрового потенціалу підприємства. *Електронне наукове фахове видання «Економіка і суспільство»*. №7. 2016. URL: http://economyandsociety.in.ua/journal/7_ukr/13.pdf
3. Крайній В.О. Вдосконалення системи нормування праці в сучасних умовах. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2014. URL: <http://global-national.in.ua/archive/1-2014/17.pdf>
4. Серединська В.М. та ін. Аналіз системи нормування праці на підприємстві. *Економічний аналіз*. 2015. № 2, С. 136–147.

Матвієнко Тетяна

(науковий керівник: д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Шкільняк М.М.)

КОНЦЕПТУАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ НА ПЕРВИННОМУ РІВНІ

Процеси реформування системи охорони здоров'я та проблеми, що її супроводжують, обумовлюють необхідність вироблення цілісної політики якості і впровадження її в систему управління кожним закладом охорони здоров'я. Таке управління спрямовується, передовсім, на гарантування населенню доступності і безпеки медичної допомоги та підвищення рівня їх задоволеності якістю наданих медичних послуг. Важливо, також, забезпечити комплексний підхід до оцінювання якості медичних послуг, тобто оцінювати і сам процес надання медичної послуги і його результат.

В контексті зазначеного та з метою покращання діючої системи якості КНП «ЦПМСД» м. Тернополя можемо запропонувати до впровадження такі концептуальні напрями реалізації системи управління якістю надання медичних послуг:

- розроблення політики якості центру та впровадження принципів якісного управління;
- вироблення цілісної моделі поліпшення якості надання медичних послуг;
- встановлення індикаторів якості надання медичних послуг;
- запровадження систем контролю та моніторингу якості;
- створення гнучких стимулюючих систем оплати праці та заохочень з пріоритизацією підвищення якості надання медичних послуг.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000, політика якості є офіційно сформульовані вищим керівництвом загальні наміри і спрямування діяльності організації, пов'язані з впровадженням критеріїв якості на всіх ділянках виконуваних робіт, в нашому дослідженні – медичних послуг. Політика в сфері якості має розроблятися на основі вивчення потреб пацієнтів-споживачів таких послуг, потреб керівництва і медичного персоналу, а також вимог середовища діяльності, передусім держави, вищих органів управління охороною здоров'я, органів місцевого самоврядування та ключових партнерів. Така інформація має періодично аналізуватися, переглядатися, актуалізуватися та адаптуватися до динамічного зовнішнього середовища. Водночас, для того, щоб чітко сформулювати політику в сфері якості, мають бути розроблені два види документів: місія організації та стратегічний план її розвитку. Для КНП «ЦПМСД» м. Тернополя така політика має ґрунтуватися на базових принципах системи управління якістю, та врахуванні інтересів усіх зацікавлених у якості медичних послуг сторін. Якість надання медичних послуг має стати першочерговим завданням кожного працівника центру.

Цілісність системи управління якістю надання медичних послуг в КНП «ЦПМСД» має забезпечуватися, передусім, шляхом

формування моделі поліпшення якості медичних послуг (медичної допомоги). Відповідно до наукових та практичних напрацювань [3], така модель передбачає застосування комплексного, інтегрованого та динамічного підходу до покращення результатів роботи центру, її постійної модифікації та удосконалення. До основних переваг впровадження моделі можна віднести наступне:

- формування команди провідних медичних працівників, які здатні забезпечити процеси постійного поліпшення якості медичної допомоги у всіх підрозділах КНП «ЦПМСД»(мультидисциплінарні команди);

- формування доброзичливого до пацієнтів та споживачів послуг середовища, зорієнтованого на постійний моніторинг і оцінювання рівня задоволеності якістю медичного обслуговування в КНП;

- створення сприятливих умов для повного та своєчасного застосування нових медико-технологічних документів на засадах доказової медицини, а також впровадження інноваційних медичних технологій ;

- упровадження в медичну практику індикаторів якості медичної допомоги та здійснення постійного їх моніторингу та аналізу;

- забезпечення відповідності КНП затвердженим МОЗ України критеріям до акредитації та сертифікації діяльності;

- запровадження в КНП такого типу організаційної культури, який би був відкритим до постійного упровадження змін в контексті підвищення якості надання медичних послуг, передусім, через впровадження нових підходів в навчання та підвищенні кваліфікації, мотивуванні медичного персоналу, оцінюванні якості їх роботи, створення сприятливого психологічного клімату, гарантування безпеки праці тощо.

Упровадженні моделі поліпшення якості в КНП «ЦПМСД» має супроводжуватися встановленням чітких індикаторів якості надання медичних послуг. Сьогодні такі критерії в первинній ланці охорони здоров'я не вироблені, а запроваджені лише окремі індикатори ефективності її роботи, як от: зменшення рівня захворюваності,

зменшення кількості госпіталізації, раннє виявлення захворювань на рак і туберкульоз, виявлення ВІЛ-інфікованих пацієнтів в групах ризику, виконання плану вакцинації дітей, профілактична робота тощо. За аналітикою експертів [4;8], на даний час такі оціночні параметри носять формальний характер, результативність роботи щодо їх дотримання є невисокою, а загальні тенденції мають від'ємні показники. Загалом, впровадження індикаторів якості роботи первинної ланки і сімейних лікарів та вироблення чітких механізмів їх оцінки не лише гарантуватиме якість медичних послуг та їх безпеку, але й дозволить повернути довіру громадян до вітчизняної медицини.

Використані джерела

1. Дубінський С.В. Проблеми забезпечення якості послуг В медичній галузі України. URL: <https://eurodev.duan.edu.ua/images/PDF/2016/1/6.pdf>
2. Концепція управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року. Наказ МОЗ України від 01.08.2011 № 454
3. Миронюк І. С., Новічкова О. М. Застосування моделі поліпшення якості надання послуг у закладах охорони здоров'я: навчальний посібник. К. : Друкарський двір Олега Федорова, 2017. 156 с.
4. 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.
5. Попович Т.М. Управління якістю : навч. посібник. Тернопіль, КРОК, 2013. 320 с.
6. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення. Закон України зі змінами від 04.03.2020р. № 524-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19>
7. Про затвердження індикаторів якості медичної допомоги. Наказ МОЗ України від 02.11.2011 № 743.
8. Чи штрафуватимуть сімейних лікарів за неякісну роботу? URL: <https://www.vz.kiev.ua/chy-shtrafuvatymut-simejnyh-likariv-za-neyakisnu-robotu>