

Олена НИТКА

здобувачка освітньо-наукової програми «Менеджмент»
Західноукраїнського національного університету

ФУНКЦІОНАЛЬНІ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Для конкурентного позиціонування закладу охорони здоров'я на ринку послуг необхідно в системі стратегічного планування закладу передбачити розробку функціональних стратегій розвитку. Функціональна стратегія лікарні є елементом стратегічного планування діяльності медичного закладу і знаходить своє відображення через розробку плану дій досягнення стратегічних цілей та забезпечення ефективного функціонування медичного закладу. Функціональна стратегія орієнтована на оптимізацію роботи різних підрозділів лікарні для забезпечення належної якості медичного обслуговування. Дана стратегія повинна містити цільовий, організаційний, ресурсний блоки, а також в сучасних умовах безпекову підсистему.

Складовими організаційного блоку у функціональній стратегії управління медичним закладом повинні бути системи: розвитку медичних спеціалізацій, оптимізації медичних процесів, управління якістю медичних послуг, створення комфортного середовища для працівників та пацієнтів.

Розвиток медичних спеціалізацій в лікарні сприяє підвищенню якості медичної допомоги, зменшенню часу лікування та покращенню результатів лікування пацієнтів. Для успішного розвитку медичних спеціалізацій в лікарні необхідно правильно структурувати лікарню на спеціалізовані відділення згідно з медичними спеціалізаціями (наприклад, хірургія, онкологія, неврологія тощо), що дозволить кожному відділенню спеціалізуватися на конкретних виді лікування; забезпечити лікарню кваліфікованими лікарями та медичним персоналом, які мають досвід у відповідних медичних спеціалізаціях; забезпечити лікарню сучасним медичним обладнанням та технологіями, що допоможе покращити діагностику та лікування пацієнтів; забезпечити можливість медичному персоналу проходити навчання та підвищення кваліфікації в обраній медичній спеціалізації; заохочувати співпрацю між різними медичними спеціалістами в лікарні для комплексного підходу до діагностики та лікування пацієнтів.

Оптимізація медичних процесів - це процес пошуку та впровадження ефективних методів управління та виконання медичних процедур з метою покращення якості надання медичної допомоги, зниження витрат часу та ресурсів, підвищення продуктивності та задоволеності пацієнтів. Оптимізація медичних процесів є важливою складовою функціональної стратегії лікарні і передбачає: встановлення чітких та однакових стандартів та протоколів для виконання медичних процедур, що дозволяє підвищити якість послуг та уникнути помилок; впровадження сучасних інформаційних систем для автоматизації процесів запису та обробки медичної інформації, покращення комунікації між медичним персоналом та пацієнтами; аналіз та вдосконалення послідовності та організації робочих процесів в медичних відділеннях для зменшення зайвих витрат часу та підвищення продуктивності; проведення тренінгів та навчань для медичного персоналу з метою удосконалення їхніх навичок та знань, що допомагає покращити якість медичних послуг; впровадження Lean-підходу для зменшення зайвих витрат та підвищення ефективності лікувального процесу. Оптимізація медичних процесів допомагає лікарням покращити якість надання медичних послуг, забезпечити ефективне використання ресурсів та підвищити задоволеність пацієнтів.

Ефективне використання людських, фінансових та матеріальних ресурсів лікарні є важливим аспектом для оптимізації витрат та підвищення продуктивності праці в лікарні. Для раціонального планування ресурсів необхідно планувати використання людських, фінансових та матеріальних ресурсів лікарні заздалегідь, враховуючи прогнозовані потреби та обсяги роботи, що дозволить уникнути зайвих витрат та забезпечити ефективне використання ресурсів. Необхідно постійно аналізувати та моніторити результати роботи лікарні, виявляти можливість для покращення та оптимізації витрат, що дозволить підвищити продуктивність та ефективність лікарні. Також допоможе оптимізувати управлінські витрати укладання партнерських угод з іншими медичними закладами, лікарями, страховими компаніями та іншими партнерами для розширення спектру послуг та залучення нових клієнтів, автоматизація та впровадження інформаційних технологій.

«Новітніми цифровими технологіями, на які може і повинен опиратися медичний заклад для конкурентного позиціонування повинні бути: інтероперабельні технології взаємодії всіх учасників

процесу лікування, телемедичне консультування для повноцінного догляду за пацієнтами дома, цифрові сервіси підтримки прийняття лікарями рішень щодо діагнозу та методів лікування, встановлення чат-ботів для нагадування про візит до лікаря, організовують процес для здачі аналізів, тобто відповідають за клієнтський сервіс; цифрові сервіси підтримки ментального здоров'я» [1].

В розробці функціональної стратегії важливо місце слід відвести використанню маркетингового інструментарію для просування медичних послуг (рис.1), залучення нових клієнтів, підвищення свідомості про бренд та підтримання відомості на ринку.

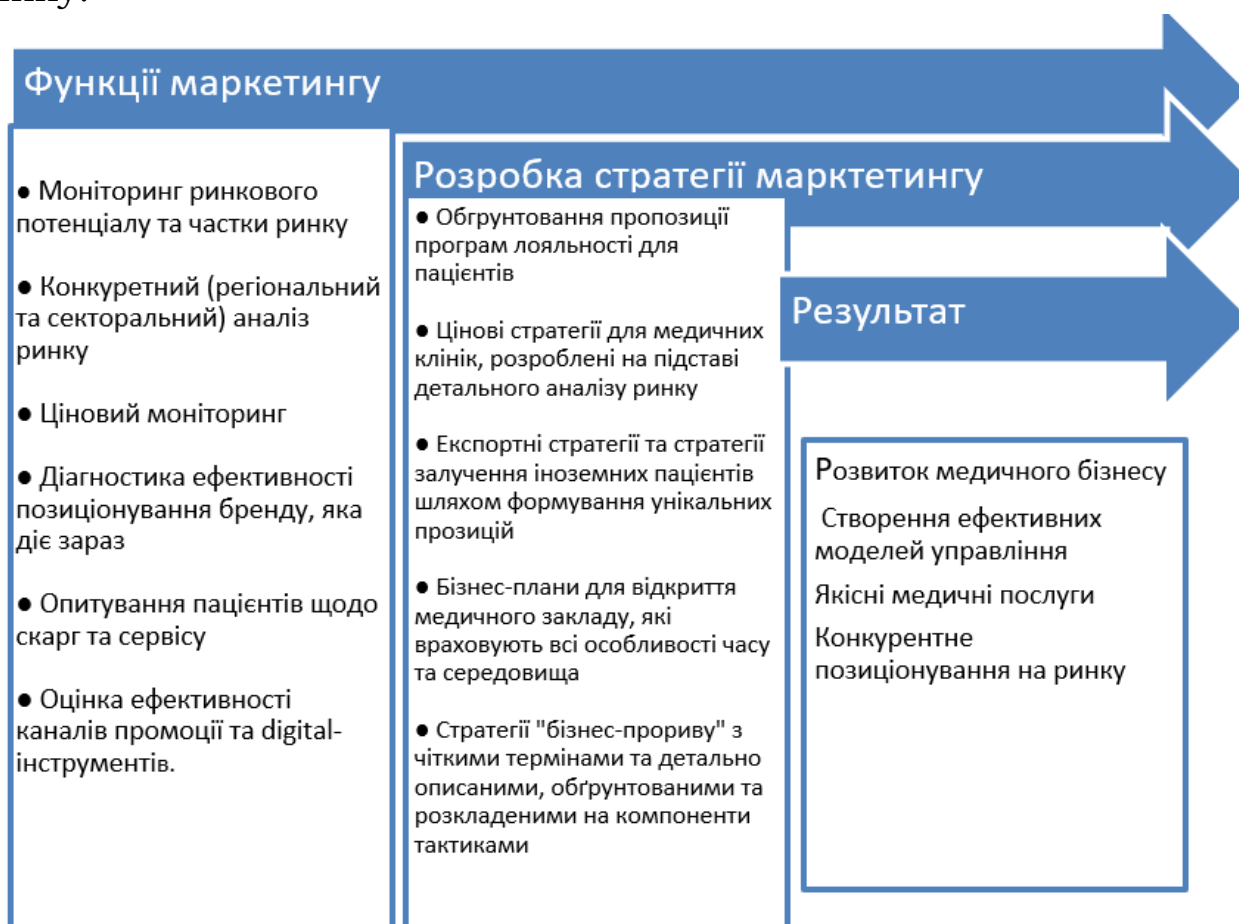


Рис. 1. Маркетинговий блок функціональної стратегії медичного закладу

Позиціонування закладу охорони здоров'я на ринку вимагає стратегічного сповіщення цільової аудиторії про його унікальні цінності та особливості. Ефективне використання маркетингових технологій відіграватиме ключову роль у формуванні та комунікації цього позиціонування. Основні методи маркетингу, які використовуються для позиціонування закладів охорони здоров'я на ринку, включають створення веб-сайту та присутність в онлайн-

середовищі, яка забезпечується через адаптивний дизайн для зручності користувачів на різних пристроях; оптимізацію для пошукових систем; можливість онлайн запису на прийом та контентний маркетинг.

Маркетинг в управлінні та плануванні діяльності медичного закладу відіграє ключову роль у позиціонуванні та брендунні, просуванню медичних послуг на ринку, виявленні та просуванні унікальних особливостей, формуванні сильного бренду, аналізі та ідентифікації цільової аудиторії, розробці стратегій для конкретних сегментів попиту, а також використанні онлайн-каналів для просування, що допоможе закладу охорони здоров'я займати сильну позицію на ринку медичних послуг, забезпечуючи якісну та доступну медичну допомогу для своїх клієнтів.

Список використаних джерел

1. Стратегія розвитку системи охорони здоров'я до 2030 року. Указ Президента України від 18.08.2021 р. № 369/2021. URL: <https://bit.ly/3mTbzxF/>
2. Шкільняк М., Желюк Т., Дудкіна О., Жуковська А., Попович Т. Управління закладами охорони здоров'я: виклики та перспективи (аналітичні рекомендації за результатами круглого столу (Тернопіль – Збараж, Збаразький замок, 9 вересня 2021 р.). Вісник економіки. 2021. № 4. С. 225-233.
3. Стратегічне планування на рівні госпітального округу. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/attachment/document/606/Manual1.pdf>
4. 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. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon_uzoz_t.pdf