

УДК: 005.336.3:614

JEL: I 11, I 15, I 18, J 82

Самофалова М.О.²⁵*Національний університет біоресурсів і природокористування України (Київ, Україна)*<https://orcid.org/0000-0003-3272-4372>**Слободяник А.М.**²⁶*Національний університет біоресурсів і природокористування України (Київ, Україна)*<https://orcid.org/0000-0001-6437-0033>**Бучинський Л.Я.**²⁷*Національний університет біоресурсів і природокористування України (Київ, Україна)*

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ БУЧАНСЬКОЇ МІСЬКОЇ ПОЛІКЛІНІКИ

У статті проаналізовано склад і структуру персоналу, проаналізовано організаційне забезпечення функціонування системи якості надання медичної допомоги, проведено контент-аналіз наказів управлінських рішень керівників закладів охорони здоров'я з управління якістю медичної допомоги.

Ключові слова: система управління якістю, охорона здоров'я, медична допомога, менеджмент, управлінські рішення.

АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ БУЧАНСКОЙ ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ

В статье проанализирован состав и структура персонала, проанализировано организационное обеспечение функционирования системы качества оказания медицинской помощи, проведен контент-анализ приказов управленческих решений руководителей учреждений здравоохранения по управлению качеством медицинской помощи.

Ключевые слова: система управления качеством, здравоохранение, медицинская помощь, менеджмент, управленческие решения.

ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL PROVIDING OF OPERATING THE QUALITY SYSTEM MEDICAL CARE OF THE BUCHA CITY POLYCLINIC

The article analyzes the composition and structure of the personnel, analyzes the organizational support for the functioning of the quality system of rendering medical care, conducted a content analysis of the orders of management decisions of health care providers on the management of quality of medical care.

²⁵ **Самофалова Марія Олексіївна**, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту ім.проф.І.С.Завадського, факультет аграрного менеджменту, Національний університет біоресурсів і природокористування України (Київ, Україна)

²⁶ **Слободяник Анна Миколаївна**, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту ім.проф.І.С.Завадського, факультет аграрного менеджменту, Національний університет біоресурсів і природокористування України (Київ, Україна)

²⁷ **Бучинський Любомир Ярославович**, студент-магістр заочної форми навчання факультету аграрного менеджменту, Національний університет біоресурсів і природокористування України (Київ, Україна)

Keywords: quality management system, health care, medical care, management, management decisions.

Актуальність проблеми. Важливим аспектом у галузі охорони здоров'я є орієнтація на пацієнта – надавати допомогу з огляду та відповідно до індивідуальних потреб та уподобань пацієнтів, щоб задоволення очікувань пацієнта стали основоположними для ухвалення всіх клінічних рішень – повинно бути головною метою кожного медичного закладу. Однак, незважаючи на активну діяльність з удосконалення нормативно-правового регулювання і розробки механізмів забезпечення якості - ліцензування медичної практики, акредитації закладів охорони здоров'я, сертифікації спеціалістів, – реалізація завдань у сфері менеджменту якості медичної допомоги залишається актуальною проблемою. Досліджуючи систему управління якістю у сфері охорони здоров'я слід зазначити, що ефективно впроваджена система управління якістю сприяє стабільному розвитку як конкретного медичного закладу, так і спонукає до розвитку всієї галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Якщо проаналізувати вітчизняні наукові здобутки в цій сфері то концептуальні підходи до управління якістю медичної допомоги окреслені в працях М. Білинської, Л. Дуба, О. Закова, З. Надюка, Г. Хімичевої та ін. [1-5]. Але існує низка питань, що не були охоплені, зокрема запровадження нових форм управління соціальними, організаційними, медичними, нормативно-правовими та економічними аспектами медичної допомоги з метою задоволення потреб пацієнтів та інші.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз організаційного забезпечення функціонування системи якості надання медичної допомоги досліджуваного медичного закладу та проведення контент-аналізу наказів управлінських рішень керівників закладів охорони здоров'я з управління якістю медичної допомоги.

Результати дослідження. Об'єктом дослідження обрано Бучанську міську поліклініку, яка була організована 2007 року відділенням від Ірпінського відділу охорони здоров'я. Зараз лікувально-профілактичним закладом, який у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», указами та актами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, що регулюють суспільні відносини в галузі охорони здоров'я, рішеннями Київської облдержадміністрації, рішеннями Бучанської міської ради, розпорядженнями міського голови, виконавчого комітету Бучанської міської ради та Положенням про Бучанську міську поліклініку.

Розташована за адресою: Київська область, м. Буча, вул. Польова, 21/10. Використовує 1,5 тис. м² площі, з них основний корпус, дитяче і стоматологічне відділення, рентген-кабінет, денний стаціонар.

Лікарсько-консультаційна комісія центру з'ясовує питання експертизи тимчасової непрацездатності та питання направлення на МСЕК, надає рекомендації щодо раціонального працевлаштування хворих. ЛКК центру тісно співпрацює з управлінням праці та соціального захисту для з'ясування нагальних питань реабілітації інвалідів, зокрема забезпечення технічними засобами реабілітації, санаторно-курортного оздоровлення. З моменту реорганізації кількість відвідувань Бучанського консультативно-діагностичного центру становило 111 553 осіб.

Медична допомога населенню Бучанської міської об'єднаної територіальної громади надається медичними працівниками КНП «Бучанський консультативно-діагностичний центр» БМР і КНП «Бучанський центр первинної медико-санітарної допомоги» БМР тому доцільним буде проаналізувати склад та структуру кадрового потенціалу Бучанської міської поліклініки.

Згідно зі штатним розписом у поліклініці 252 посади (табл. 1).

Таблиця 1

Забезпеченість кадрами Бучанської міської поліклініки, 2019 р.

	Кількість посад		Число фізичних осіб	Укомплектованість, %	
	За штатом	зайнятих		штатами	фізичними особами
Лікарі	83,5	71,25	67	85%	80%
Сестри медичні	98	90	77	92%	78%
Молодші сестри медичні	23,5	18,5	18	79%	76%
Спеціалісти з немедичною освітою	12,5	10,5	7	84%	56%
Інші	34,5	30,5	32	88%	92%
Усього	252	220,75	201	88%	80%

Джерело: сформовано за даними організації.

Аналіз атестації персоналу наведено в табл. 2. 2019 року спостерігалась тенденція до поліпшення освітнього потенціалу серед лікарів вищої категорії, другої категорії.

Спостерігалася висока плинність кадрів за 2018 і 2019 роки (табл. 3).

Таблиця 2

Аналіз атестації персоналу Бучанської міської поліклініки

Тип медичного персоналу	2018 р.			2019 р.		
	к-кість фізичних осіб	к-кість атестованих	% атестованих	к-кість фізичних осіб	к-кість атестованих	% атестованих
ЛІКАРІ						
Усього	62	45	72,58	67	49	73
з них						
вища категорія		17	27,42		22	32
перша категорія		14	22,58		12	18
друга категорія		14	22,58		15	22
сертифікат-спеціаліста		17	27,42		18	27
СЕРЕДНІЙ МЕДИЧНИЙ ПЕРСОНАЛ						
Усього	78	55	70,51	77	52	69
з них						
вища категорія		31	39,74		33	43
перша категорія		8	10,26		14	18
друга категорія		16	20,51		5	6

Джерело: розраховано за даними організації

Таблиця 3

Плинність кадрів Бучанської міської поліклініки

Плинність кадрів з них:	2018 р.	2019 р.
прийнято	25	41
звільнено	24	32

Джерело: сформовано за даними організації

Важливою умовою для надання якісних медичних послуг є рівень кваліфікації лікарів та середнього медичного персоналу (табл. 4).

Отже, динаміка підвищення кваліфікації персоналу 2019 року знизилася на 56% порівняно з 2018 р.

Таблиця 4

**Підвищення кваліфікації лікарів та середнього медперсоналу
Бучанської міської поліклініки за 2018-2019р.**

№ п/п	Найменування	2018 р.	2019 р.
	Кількість лікарів, які підвищили кваліфікацію, з них:	18	8
1	Акушерство і гінекологія	2	1
2	Анестезіологія	-	-
3	Гематологія	-	-
4	Дерматовенерологія	-	-
5	Медицина невідкладних станів	-	-
6	Ревматологія	-	-
7	Кардіологія	-	-
8	Гастроентерологія	-	-
9	Онкологія	-	1
10	Ендокринологія	-	-
11	Інфекційні хвороби	-	-
12	Неврологія	-	-
13	Ортопедія і травматологія	1	-
14	Офтальмологія	-	-
15	Педіатрія	1	2
16	Неонатологія	-	-
17	Рентгенологія	1	-
18	Психіатрія	-	-
19	Отоларингологія	1	-
20	Фтизіатрія	-	-
21	Стоматологія	4	2
22	Хірургія	-	-
23	Терапія	6	1
24	Пульмонологія	-	-
25	Сімейна медицина	1	-
26	Наркологія	-	-
27	Організація й управління охороною здоров'я	-	-
28	Інші (УЗД)	1	1

Джерело: сформовано за даними організації

Проаналізуємо склад і структуру персоналу в розрізі професійно-кваліфікаційних характеристик.

Відповідно до характеру виконуваних функцій персонал поліклініки поділяється з на п'ять категорій: лікарі, медичні сестри, молодші сестри медичні, спеціалісти з немедичною освітою, інші.

Склад і структура персоналу за відповідними категоріями наведено в табл. 5.

Таблиця 5

**Склад та структура персоналу Бучанської міської поліклініки
за категоріями персоналу 2017-2019 рр.осіб**

Показники	Період аналізу						Відхилення, +/-	
	2017	питома вага, %	2018	питома вага, %	2019	питома вага, %	2018/ 2017	2019/ 2018
Середньооблікова чисельність персоналу, з них:	105	100	102	100	110	100	-3	8
керівники	3	2,8	3	3	3	2,7	-	-
лікарі	33	31,4	46	45	44	40	13	-2
медичні сестри	25	23,8	20	20	22	20	-5	2
молодші медичні сестри	20	19	15	14,7	20	18,1	-5	5
спеціалісти з немединою освітою	24	23	18	17,3	21	19,2	-6	3

Джерело: розраховано за даними Бучанської міської поліклініки

На основі даних табл. 5 простежується, що кількість персоналу поступово збільшувалась і одночасно зменшувалась у різних категоріях. Так, на кінець 2019 р. облікова чисельність персоналу збільшилась на 5 осіб порівняно з 2017 р., але зменшилась кількість лікарів на два порівняно з 2018 р.

Тобто, для керівництва Бучанської міської поліклініки здійснення кадрова, робота, була, пріоритетним, напрямом, при забезпеченні високопрофесійними працівниками.

- Бучанська міська поліклініка надає широкий спектр медичної допомоги. Кількість відвідувань лікарів Бучанського консультативно-діагностичного центру в 2019 року становила - 95256 осіб. Простежується позитивна динаміка (табл. 6) за демографічним показникам населення м. Буча.

Таблиця 6

**Демографічні показники по м. Буча за 2010–2019 рр.
(показник на 1 000 населення)**

Рік	Кількість населення	Народилось	Померло	Природний приріст
2010 показник	31802	311 (9,8)	332 (10,4)	-0,6
2011 показник	32535	315 (9,7)	337 (10,3)	-0,6
2012 показник	33226	334 (10,1)	367 (11,0)	-0,9
2013 показник	34133	366 (10,7)	366 (10,7)	0
2014 показник	35544	427 (12,0)	404 (11,4)	+0,6
2015 показник	35910	433 (12,1)	474 (13,2)	-1,1
2016 показник	36102	443 (12,3)	440 (12,2)	+0,1
2017 показник	38129	526 (13,8)	489 (12,8)	+1,0
2018 показник	39106	431 (11,0)	455 (11,6)	-0,6
2019 показник	39792	560 (12,99)	555 (12,88)	+0,1

Джерело: сформовано за даними організації

Проаналізуємо діяльність Бучанської міської поліклініки щодо якості надання медичних послуг безпосередньо в консультативно – діагностичних відділеннях:
-фтизіатричний кабінет укомплектований штатами на 100%. Професійно налагоджена робота та взаємодія з обласними спеціалізованими закладами охорони здоров'я. Кабінет облаштований комп'ютерною технікою, функціонує свій окремий рентген-апарат. Так, за 2017-2019рр.було виявлено туберкульоз серед пацієнтів (табл. 7) і вчасно надано медичну допомогу амбулаторного лікування.

Таблиця 7

Кількість виявлених хворих на туберкульоз, осіб

Туберкульоз	2017	2018	2019	Різниця з попереднім роком
-виявлено:	13	24	37	+ 13
-з них туберкульоз легень.	11	21	36	+ 15

Джерело: сформовано за даними організації

За 2019 р. знято з обліку 19 осіб. Протягом року в кабінеті проводився диспансерний нагляд, за пацієнтами, які перехворівшими на туберкульоз, контактними людьми, а також налагоджена тісна співпраця з лікарями первинної ланки та з Глобальним фондом для боротьби і СНІДом, туберкульозом та малярією щодо забезпечення ліками пацієнтів на амбулаторному лікуванні. Проводиться санітарно-просвітницька робота;

- *акушерство та гінекологія.* У відділенні працює 5 акушер-гінекологів (з них 1 лікар акушер-гінеколог приймає пацієнтів в амбулаторії на Склозаводській), які обслуговують жіноче населення Бучанської міської об'єднаної територіальної громади, а саме: доросле від 18 років - 15163 осіб, дитяче – 3 572 осіб, (з них підліткову групу жіночого населення – 330 осіб). Перебувало на обліку на початок звітнього 2019 року 216 вагітних (2018 р. - 218), взято на облік 450 вагітних (за 2018 р. - 430), відбулось пологів 397 (за 2018 р. – 433), перебувало на обліку на кінець року 232 (в 2018 р. 216) жінки. В 2019 року: проведено кольпоскопій – 2241, взято цитологічних мазків 3259.

За результатами цитологічних обстежень виявлено хвороби які позначені (табл.8).

Таблиця 8

**Кількість виявлених хвороб за результатами цитологічних обстежень
 (у жінок які обстежуються в Бучанській міській поліклініці)**

Кількість виявлених хвороб за результатами цитологічних обстежень			
Ерозія шийки матки	108	112	115
Поліп шийки матки	23	28	39
Фіброміома матки	43	51	77
Кіста яєчників	42	39	51
Мастопатія	107	112	110
Рак тіла матки	-	2	1
Рак шийки матки	1	-	-
Дисплазії	56	72	117

Щомісячно лікарі-акушергінекологи проводять прийом на виїзді, а саме в амбулаторії с. Гаврилівка кожен третій вівторок місяця.

ендокринологічна служба. Серед захворювань ендокринної системи більшу частину становить цукровий діабет. Усього 2019 р. зареєстровано 943 хворих на ЦД (2018 р. – 903), із них 247 осіб, що отримують інсулінотерапію, серед них: 11 дітей і 5 підлітків. У табл. 9 наведена виявлена кількість хворих на ЦД.

Таблиця 9

Виявлена кількість хворих на ЦД

Загальна кількість хворих	2018 р.	2019р.
- вперше виявлено ЦД	83	90
- із них I типу	4	1
- із них II типу	79	89
- вперше виявлено зобу	125	106
<u>Цукровий діабет з ускладненнями</u>	2018р.	2019р.
- діабетична ретинопатія	79	86
- діабет з ураженням нирок	23	28
- діабетична катаракта	94	88
- діабетична гангрена	4	7

Хворі на ЦД I типу забезпечені інсуліном у повному обсязі. Упродовж 2019 року хворим на цукровий діабет виділено 1543,5 тис.грн. з державного бюджету. Лікарем - ендокринологом виписано 2304 рецептів на препарати інсуліну.

- *неврологічна служба.* 2019 році зареєстровано 1243 випадки захворювання нервової системи в дорослих. У центрі приймає дитячий невролог, на обліку у якого спостерігається 301 дитина.

Захворюваність на інсульти 2019 року збільшилась до 122 випадків проти 85 2018 р. Смертність від гострого порушення мозкового кровообігу становила 50 випадків проти 44 2018 році. У денному стаціонарі за направленням невропатолога проліковано 410 пацієнтів. 17 дітей-інвалідів перебувають на індивідуальному навчанні.

У психіатрично-наркологічному кабінеті в Бучанському КДЦ веде прийом лікар-психіатр дорослий і дитячий. За 2018 рік прийнято 2893 дорослі особи та 383 дитини. Під диспансерним наглядом у лікаря перебуває 962 особи дорослого віку, уперше взято на облік 184 осіб, госпіталізовано 184 осіб. В 2019 року забезпечено безкоштовними ліками хворих на психічні захворювання та епілепсію на загальну суму 97634,14 грн.

- *онкологічна служба,* станом на кінець 2019 року на обліку перебуває 839 осіб, в т.ч. 8 дітей і 2 підлітки (проти 780 в 2018 році). Упродовж 2019 року вперше виявлено 97 випадків онкозахворювань (проти 95 2018 року) (табл. 10).

Таблиця 10

Кількість онкозахворювань

Загальна кількість хворих	2017	2018	2019
- вперше виявлено	83	95	97
- в занедбаних стадіях	27 (32,9%)	23 (24,5%)	22,7%
- всього перебуває на «Д» обліку	739	780	839
Померлі	71	72	83

2019 року онкохворі забезпечені пільговими ліками на загальну суму 269662,8 грн; *-отоларингологічна служба* характеризуються кабінетом ЛОР-лікаря, який працює в центрі в дві зміни. Надається амбулаторна і невідкладна допомога дорослому і дитячому населенню. Кабінет оснащений ЛОР-комбайном, відсмоктувачем для промивання ЛОР-органів, апаратом для пневмомасажу. В 2019 року прийнято 9904 особи.

Офтальмологічний кабінет Бучанського КДЦ обладнаний щілинною лампою, пневмотонометром, авторефрактометром, апаратом для визначення полів зору. 2019 році в офтальмологічному кабінеті було прийнято 8123 пацієнта, в тому числі надавалась і невідкладна допомога (табл. 11).

Таблиця 11

Результати офтальмологічної служби

Загальна кількість хворих	2018 р.	2019 р.
Усього відвідувань	12 174	8123
Перебувають під «Д» наглядом (осіб):		
катаракта	23	26
глаукома	86	83
атрофія зорового нерва	1	-
косоокість діти	32	29
міопія : діти	111	145
дорослі	3	3
онкозахворювання	4	5

У денному стаціонарі на 30 ліжок за 2019 рік було проліковано 960 хворих. Добре оснащений денний стаціонар забирає 25-30% хворих традиційного стаціонару, а також лікування в денному стаціонарі значно дешевше, ефективніше та з меншим психологічним навантаженням на хворого. 2020 року буде проводитись подальша робота щодо залучення до направлень хворих на лікування в денний стаціонар усіх фахівців центру;

-кардіологічна служба, 2019 році лікарем-кардіологом БКДЦ прийнято 4876 осіб. 2019 року була придбана холтерівська система для постійного моніторингу параметрів ЕКГ, що дозволяє діагностувати порушення серцевого ритму протягом доби.

За результатами обстежень видані направлення до закладів третього рівня надання медичної допомоги (табл. 12).

-центр хірургії. Ведуть прийом три лікарів-хірургів (серед них дитячий хірург на 0,25 ст.) та ортопед-травматолог. Також працює перев'язувальний кабінет, у якому пацієнти отримують необхідну допомогу.

За 2019 рік до хірургічної служби центру звернулось 16739 осіб (з них 604 до дитячого хірурга) Лікарями кабінету проведено 285 операцій на шкірі та підшкірній клітковині (з них дітям 27);

Таблиця 12

Кількість виданих направлення до закладів третього рівня надання медичної допомоги

	2018 р.	2019 р.
Інститут кардіології ім. М.Д. Стражеска	5	4
КЗ КОКЛ №1	13	22
Інститут серця	6	3
КЗ ІЦМЛ		23
Інститут серцево-судинної хірургії ім. Амосова	-	5

-стоматологічне відділення, крім надання загальної стоматологічної допомоги, провело 2019 р. зубопротезування пільгових категорій населення на загальну суму 149,9 тис. грн. Успішно працює хірургічна стоматологічна допомога. Динаміка надання стоматологічних послуг наведена в табл. 13.

Таблиця 13

Динаміка надання стоматологічних послуг

	2017 р.	2018 р.	2019 р.
Кількість прийнятих осіб	19277	20802	13371
Проведено оперативних втручань	48	56	47
Проведено видалень	2864	2040	2054

За 2019 р. у кабінеті УЗД проведено 13021 обстежень дорослого населення, а також 1350 обстежень дітей.

У кабінеті ендоскопії за 2019 р. зроблено 653 гастродуоденоскопій і 128 колоноскопій, загалом 781 досліджень (проти 679 2018 р.). Під час обстежень уперше виявлено 7 хворих з онкопатологією.

До кабінет функціональної діагностики за 2019 р. на прийом звернулося 5388 особи. Усього зроблено 7852 досліджень, з них 6494 ЕКГ.

У рентгентабінеті виконується:

1) рентгеноскопичні діагностичні обстеження шлунково - кишкового тракту, які при потребі доповнюються рентгенографією.

2) рентгенографічні діагностичні обстеження органів грудної клітки, ШКТ, кістково - суглобової системи.

3) флюорографічні профілактичні обстеження органів грудної клітки.(в 2019 року зроблено 14826 досліджень).

Протягом 2019 року було проведено 13353 рентгенологічних досліджень. У цілому 2019 року лікарями КНП « Бучанський консультативно - діагностичний центр» БМР було виписано ліків за пільговими рецептами на загальну суму 531753,56 грн. Серед пацієнтів, які отримали ліки за пільговими рецептами, інваліди I та II групи, учасники АТО,УВВВ, УБД, сім'ї загиблих, певні хронічні хворі, хворі на психічні захворювання, онкохворі, хворі на хворобу Паркінсона та інші.

Уся робота Бучанської міської поліклініки направлена на вдосконалення якості надання медичної допомоги населенню та організована в одному руслі з діяльністю голови міської ради, з яким постійно плануються, розробляються та обговорюються всі нагальні питання, які заслуховуються на постійних комісіях міської ради та апаратних нарадах. Також розробляються плани щодо підготовки і проведення заходів різного спрямування від медичного (захист населення від вірусних інфекцій, програми з вакцинації, донорство, профілактика епідемії корі, коронавірусу тощо) до організаційного (святкування та відзначення державних і професійних свят тощо).

Недосконалість функцій управління якістю медичної допомоги, організаційної структури, засобів управління, а також інформаційного забезпечення керівників за проміжними та кінцевими результатами діяльності за умов недосконалого, як виявлено на попередніх етапах дослідження, регулювання якості з боку вищих органів управління, очевидно, призвела до відповідних недосконалих управлінських рішень у сфері якості, ухвалених керівниками досліджуваних закладів охорони здоров'я (Бучанська міська поліклініка та Ірпінська міська поліклініка).

Дані висновки підтвердились результатами контент – аналізу наказів серед закладів у 2015–2019 рр. (табл. 14).

Як видно з даних (табл. 14), за цільовим змістом управлінські рішення носили обмежений характер та охоплювали питання внутрішньої стандартизації з упровадження галузевих протоколів / стандартів медичної допомоги, окремі питання організації діяльності та врегулювання певних видів діяльності у відповідь на звернення громадян.

Не з'ясувалися питання поліпшення методичного і ресурсного забезпечення лікувально-діагностичного процесу, проблеми в професійно-освітньому рівні та мотивації персоналу, організації моніторингу та індикативного контролю якості, удосконалення організаційної структури системи управління з метою її спрямування на досягнення якості медичної допомоги, інформаційного забезпечення керівника з питань якості медичної допомоги, зворотного зв'язку з пацієнтами / їхніми представниками.

Таблиця 14

**Результати контент-аналізу управлінських рішень керівників закладів охорони
здоров'я з управління якістю медичної допомоги
за 2015–2019 рр.**

Назва закладу	Усього (од.)	Категорії контент-аналізу та кількість управлінських рішень (од.)					
		оновлення попередніх організаційних наказів (№ 1 по закладам)	організація діяльності медичної ради	впровадження галузе-вих протоколів / стандартів медич-ної допомо-ги	впровадження держав-них формуля-рів лікар-ських засобів (абс.)	організація розробки локальних протоколів / формулярів (абс.)	системно предметне навчання персоналу з питань якості медичної допомоги
1. Бучан-ська міська поліклініка	118	10	2	84	3	3	-
2. Ірпін-ська міська поліклініка	97	10	2	67	3	2	-
Разом по закладам	215	20	4	151	6	5	-

Джерело: розраховано авторами за даними закладів

Установлено, що управлінські рішення були занадто обмеженими чисельно щодо регулювання ними розробки локальних нормативів порівнянно з чисельністю відповідних галузевих документів. Разом з тим, видані накази з внутрішньої стандартизації носили переважно характер дублювання наказів галузевого рівня без урахування особливостей діяльності підпорядкованого закладу охорони здоров'я.

Отже, складні завдання галузевого рівня в досліджуваних закладах охорони здоров'я керівники намагалися виконувати спрощеним, що не могло привести до позитивних результатів, оскільки прийняті рішення, не адаптовані до конкретного закладу охорони здоров'я, мали високі ризики недосагнення цілей у сфері якості.

Такий підхід можна пояснити недостатнім обсягом цільової інформації з власних джерел про фактичні характеристики якості медичної допомоги, процесу її надання та процесів ресурсного забезпечення, відсутністю механізмів ідентифікації джерел надходження, збору, обробки, аналізу й оцінки такої інформації та залучення відповідальних співробітників для забезпечення дієвості даних механізмів.

Висновки. Вищезазначене дослідження ще раз підтвердило слабку методичну базу управління якістю медичної допомоги, як через обмежене методичне забезпечення, створене на галузевому рівні, так і низький рівень знань медичних працівників, що не дозволяло їм використовувати вже напрацьовані методичні документи. Ця проблема поглиблювалася браком розробки власних інструктивно-розпорядчих документів у закладах охорони здоров'я. Ще одним важливим чинником низької якості управлінських рішень слід вважати недостатній професійно-освітній рівень з питань управління якістю медичної допомоги керівників закладів охорони здоров'я, їхнім заступників і осіб, зарахованих до резерву на керівні посади.

В умовах низького залучення співробітників до управління якістю медичної допомоги, низького рівня їхньої мотивації до праці, обмеженого ресурсного забезпечення та традиційної ролі керівника лише як виконавця рішень вищого рівня управління такі

завдання виявились достатньо складними. Їх виконання потребує значної реорганізації існуючих підходів до управління закладом охорони здоров'я щодо виконання завдань з надання якісної медичної допомоги населенню.

Бібліографічний список

1. Білинська М.М. Державне управління галузевою стандартизацією в умовах реформування вищої медичної освіти в Україні: автореф. дис... д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02 Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ. 2004. 36 с.
2. Дуб Л.Р., Зіменковський А.Б., Никулишин О.В. Перспективи застосування стандартів ISO для поліпшення якості діяльності медичних та фармацевтичних закладів різного спрямування. *Клінічна фармація, фармакотерапія та медична стандартизація*. 2009. №1-2. С. 28–33. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/Chem_Biol/Kff/2009_1-2/3.pdf.
3. Заков О.Л. Обґрунтування структурно-процесного підходу до управління якістю стаціонарної медичної допомоги онкологічним хворим в Україні: автореф. дис.. д-ра мед. наук. 14.02.03 / Нац. мед. ун-т ім. О.О. Богомольця МОЗ України. Київ. 2009. 36 с.
4. Надюк З.О. Державне управління якістю медичної допомоги в системі охорони здоров'я України: авто- реф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ. 2006. 20 с.
5. Хімічева Г.І. Пономаренко Н.А. Контроль і оцінка якості медичних послуг за вимогами ДСТУ ISO 9001:2009 *Восточноевропейский журнал передовых технологий*. 2010. №3/4 (45). С. 33–36. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Vejpt/2010_3_4/EEJET_3_4_2010_33-36.pdf.

References

1. Bilynska M.M. Derzhavne upravlinnia haluzevoiu standartyzatsiieiu v umovakh reformuvannia vyshchoi medychnoi osvity v Ukraini: avtoref. dys... d-ra nauk z derzh. upr.: 25.00.02 Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrainy. Kyiv. 2004. 36 s.
2. Dub L.R. Zimenkovskiy A.B., Nykulyshyn O.V. Perspektyvy zastosuvannia standartiv ISO dlia polipshennia yakosti diialnosti medychnykh ta farmatsevtichnykh zakladiv riznoho spriamuvannia *Klinichna farmatsiia, farmakoterapiia ta medychna standartyzatsiia*. 2009 № 1-2. S. 28–33. Rezhym dostupu URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/Chem_Biol/Kff/2009_1-2/3.pdf.
3. Zakov O.L. Obgruntuvannia strukturno-protseсного pidkhodu do upravlinnia yakistiu statsionarnoi medychnoi dopomohy onkologichnym khvorym v Ukraini: avtoref. dys. d-ra med. Nauk: 14.02.03 Zakov O. L.; Nats. med. un-t im. O. O. Bohomoltsia MOZ Ukrainy. K., 2009. 36 s.
4. Nadiuk Z.O. Derzhavne upravlinnia yakistiu medychnoi dopomohy v systemi okhorony zdorovia Ukrainy: avto- ref. dys... kand. nauk z derzh. upr.: 25.00.02. Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrainy. Kyiv. 2006. 20 s.
5. Khimicheva H.I. Ponomarenko N. A. Kontrol i otsinka yakosti medychnykh posluh za vymohamy DSTU ISO 900. *Vostochnoevropeiskiy zhurnal peredovykh tekhnolohyi*. 2010. №3/4 (45). S. 33–36. Rezhym dostupu URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Vejpt/2010_3_4/EEJET_3_4_2010_33-36.pdf.

AUTHOR'S ABSTRACT

JEL: I 11, I 15, I 18, J 82

Samofalova M.²⁸

²⁸ *Samofalova Mariia*, PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of Y.S. Zavadsky Management Department, Faculty of Agrarian Management, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

<https://orcid.org/0000-0003-3272-4372>

E-mail: marija.samofalova@gmail.com

Slobodianyuk A.²⁹

National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

<https://orcid.org/0000-0001-6437-0033>

E-mail: slobodyanikann@gmail.com

Buchinsky L.³⁰

National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

E-mail: Buchakdc@ukr.net

ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL PROVIDING OF OPERATING THE QUALITY SYSTEM MEDICAL CARE OF THE BUCHA CITY POLYCLINIC

Objective. The purpose of the study is to analyze the organizational support of the operating system of quality of providing medical care of the investigated medical institution and to carry out the content analysis of the orders of management decisions of chiefs of care institutions related with management of quality of medical care.

Methods. For the realization of the research purpose a set of scientific and special methods are used, namely: theoretical: abstraction, concretization and generalization of theoretical provisions, mathematical statistics: quantitative analysis, interpretation of research data, criterion analysis.

Results. The composition and structure of the staff are analyzed, the organizational support for the functioning of the quality system of providing medical care is analyzed, the content analysis of the orders of the management decisions of the chiefs of care institutions related with management of the quality of medical care is carried out.

Scientific novelty. The content analysis of management decisions of the chiefs of health care institutions related with quality management of medical care is carried out. This analysis unlike others, considers that management decisions have limited character and cover issues of internal standardization related with implementation of branch protocols / standards of medical care, separate issues of organization of activity and regulation of certain activities in response to citizens' appeals.

Practical significance. Practical significance. The results of the studies confirmed a weak methodological basis of managing the quality of health care, both due to the limited methodological support and the low level of knowledges of health workers, which prevented them to use developed methodological documents. This problem has been compounded by the lack of development own guidance documents in healthcare institutions. Another important factor in the low quality of management decisions is the lack of professional and educational level of health care management, their deputies and persons enrolled in the reserve for management positions. In terms of low staff involvement in managing the quality of medical care related with decision making of difficult tasks requires a significant reorganization of existing approaches to the management of the healthcare institution in terms of solving the problems of providing quality health care to the population.

²⁹ **Slobodianyuk Anna**, PhD in Economics, Associate Professor of Y.S. Zavadsky Management Department, Faculty of Agrarian Management, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

³⁰ **Buchinsky Lubomir**, Part-time Student, Faculty of Agrarian Management, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine (Kyiv, Ukraine)