

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З НАДАННЯ РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ПРИ ВПРОВАДЖЕННІ ПРИНЦИПІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

ПРОСКУРНЯ ОЛЕНА МИХАЙЛІВНА, кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри організації, виробництва та управління персоналом, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», м. Харків

[DOI 10.26661/2522-1566-2018-2/04-03](https://doi.org/10.26661/2522-1566-2018-2/04-03)

Актуальність питань забезпечення ефективної системи управління медичних центрів та організацій особливо зростає в період реформування галузі охорони здоров'я, створення нової системи охорони здоров'я з якісною медичною допомогою.

Метою дослідження є узагальнення провідного закордонного та вітчизняного досвіду сучасних приватних реабілітаційних центрів відносно підвищення ефективності функціонування їх організаційної системи за умов впровадження принципів системи менеджменту якості.

Матеріали та методи: аналіз, синтез, емпіричні методи, логічний метод, узагальнення, метод моделювання.

Результати. У статті за результатами аналізу методики розробленої для надання послуги: «Навчання рідних по догляду за пацієнтом» було виявлено, що поточне значення результативності 71, 48 %, перебуває в інтервалі від 65% до 72%. Це говорить про те, що в цілому процес результативний, очікувані результати отримані, але необхідно проведення заходів для попередження появи невідповідностей.

Висновки. В ході дослідження детально проаналізована специфіка організації роботи у центрі, визначили що значимість реабілітаційної допомоги вдома є дуже висока та впровадження послуги «Навчання рідних по догляду за пацієнтом» є перспективним та необхідним; було розроблено опис регламентованого процесу на прикладі послуги «Навчання рідних догляду за пацієнтом», розподіл відповідальності презентували у вигляді матриці відповідальності, розроблено схему процесної моделі центру з надання реабілітаційних послуг.

Наукова значущість роботи полягає в тому, що на основі проведених досліджень розроблені науково обґрунтовані пропозиції по впровадженню принципів системи менеджменту якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів серії ІСО 9000 в діяльність реабілітаційних центрів.

Цінність проведеного дослідження. Положення, рекомендації й висновки статі мають прикладний характер і орієнтовані на широке використання при здійсненні заходів, пов'язаних з формуванням ефективної системи організації підприємницької діяльності та збільшення конкурентоздатності організацій з реабілітаційних послуг.

Ключові слова: ефективність, реабілітаційні послуги, організаційна діяльність, менеджмент якості, регламентація, процесна модель.

Постановка проблеми. З сучасним розвитком підприємницької діяльності в різноманітних галузях збільшуються вимоги до продукту та процесів цієї діяльності. Є галузі, які регламентуються не тільки чинного податкового законодавства а й галузевими нормами та стандартами. Одними з таких послуг є послуги приватних та державних реабілітаційних центрів, які вбудовані в систему охорони здоров'я як частина медичної допомоги. Зараз в Україні проходить медична реформа і актуальним

питанням постає забезпечення ефективності та якості надання медичної допомоги. Реабілітація відіграє одну з провідних ролей у досягненні стратегії ВООЗ «Здоров'я для всіх у XXI столітті». Комітет експертів з медичної реабілітації ВООЗ наголосив, що «Реабілітація — це процес, метою якого є запобігання інвалідності під час лікування захворювань і допомога хворому у досягненні максимальної фізичної, психічної, професійної, соціальної та економічної повноцінності, на яку він буде здатний в межах існуючого захворювання»[1].

У 2015 р. в Україні відбувся аудит системи реабілітації Комітету експертів з медичної реабілітації ВООЗ, який зробив невтішний висновок щодо системи надання реабілітаційної допомоги в нашій країні [1 с. 1]. Тому питання підвищення ефективності самої організаційної системи, визначення факторів впливу на управління послугою має важливе значення, нарівні з медичними показниками якості реабілітаційної допомоги.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Аналіз результатів роботи лікувально - профілактичних закладів базується на затверджених державними органами облікових і звітних документах (статистичні дані та річні звіти про діяльність) та на результатах окремих досліджень, що є недостатнім для оцінки якості медичної допомоги та визначення напрямків її покращання. Цілеспрямований вплив на якість та ефективність медичної допомоги потребує розробки стандартів, індикаторів (наприклад, як наказ МООЗ [2, с. 29]), які б дозволяли забезпечити об'єктивне оцінювання, моніторинг та конкретне визначення проблем забезпечення якості. У міжнародному розумінні медичні стандарти є набором критеріїв якості й ефективності медичної допомоги, яких необхідно досягти. Якість і ефективність надання медичної допомоги не тотожні поняття, і не завжди якісна медична допомога може забезпечити необхідний ефект (результат лікування). Медичні стандарти одна з технологій, що

впливають на процес досягнення необхідного ефекту шляхом надання якісної медичної допомоги. [3, с. 29]. На сьогодні в МОЗ України розроблено медико-технологічні документи з метою забезпечення надання якісної медичної допомоги населенню через упровадження медичних стандартів на засадах доказової медицини відповідно до сучасних європейських вимог, які контролюють діяльність системи ОЗ і можуть бути адаптованими для надання МД у ЗОЗ МО України [4 с. 42].

Зарубіжний досвід свідчить про розробку функціональних показників якості реабілітаційної допомоги системи UDSMR з залученням інструменту FIM. Це складна комп'ютеризована система збору, аналізу та звітності даних. Мета цієї системи – встановити курс на поліпшення медичного обслуговування, показуючи переваги і ефективність догляду [5 с. 1]. В літературних джерелах багато інформації по питанню забезпечення якості медичної допомоги, яка так необхідна населенню нашої країни. Це питання необхідно вирішувати з різних сторін таких як створення нормативної бази в галузі медицини, регламентації та стандартизації процесів та також з точки зору системи менеджменту якості надання реабілітаційних послуг.

Постановка завдання. Метою наукової статті є узагальнення провідного закордонного та вітчизняного досвіду сучасних приватних реабілітаційних центрів відносно підвищення ефективності функціонування їх організаційної системи за умов впровадження принципів системи менеджменту якості. Для досягнення поставленої мети було вирішено такі основні завдання: проаналізовано діяльність приватного реабілітаційного центру; виявлено фактори, які впливають на ефективність організації діяльності та якість послуг в реабілітаційному центрі; визначено початкові кроки для впровадження принципів системи менеджменту якості у центрі; впроваджено процесний підхід; розроблено схему процесної моделі

реабілітаційного центру; оцінено результативність процедури на прикладі нової медичної послуги “Навчання рідних догляду за пацієнтом”.

Виклад основних результатів. В останні роки в реабілітацію введено поняття “якість життя, пов'язане зі здоров'ям”. При цьому саме якість життя розглядають як інтегральну характеристику, на яку треба орієнтуватися при оцінці ефективності реабілітаційних послуг. За даними МООЗ зараз відбувається поступова перебудова цієї системи. Розвиваються нові і вже існуючі реабілітаційні професії, докорінно переглядається філософія надання реабілітаційної допомоги, законодавчі і підзаконні акти, що регулюють систему" та створюється інтерактивна карта, на якій можна буде знайти реальних постачальників реабілітаційних послуг по всій Україні [6 с. 1].

Для дослідження було вибрано приватний центр з надання реабілітаційних послуг, основними напрямками якого є: рухова реабілітація (гімнастика, ЛФК); адаптація пацієнта до побутових та трудовим навантажень; масаж; мовна реабілітація при різних типах афазій; психотерапевтична корекція та соціальна підтримка.

Специфіка реабілітаційного центру проявляється у постійній взаємодії співробітників центру з пацієнтом та його рідними; збирання консиліумів для вирішення складних першочергових питань; ефективна взаємодія лікарів з ЛФК, їх тісне співробітництво з колегами з інших медичних установ; постійний аналіз динаміки показників стану здоров'я

пацієнтів; в необхідності комплексного підходу в методиці надання реабілітаційних послуг.

Також приватний центр з надання реабілітаційних послуг здійснює підприємницьку діяльність й намагається підвищити свою конкурентоздатність, відповідність послуг усім нормативним галузевим документам та найкращім чином задовольнити в обслуговуванні та сервісі своїх клієнтів. Одним з шляхів підвищення ефективності підприємницької діяльності на сучасному етапі розвитку та затребуваності цих послуг є впровадження принципів менеджменту якості для створення цілісної організаційної системи управління діяльності центру.

На наш погляд головними перевагами впровадження цих принципів є забезпечення гарантованого контролю якості надання послуг спеціалістами реабілітаційного центру; згідно матриці відповідальності налагодиться чіткий розподіл відповідальності персоналу центру при виконанні професійних обов'язків; підвищиться довіра пацієнтів, та їхніх родичів до послуг за рахунок наявності задокументованих доказів контролю за медичними та організаційними процесами; зміцниться ділова репутація центру та підвищиться рівень його конкурентоспроможності.

Одним зі принципіальних вимог менеджменту є визначення всіх існуючих процесів та створення процесної моделі їх взаємодії. Нами було розроблено схему процесної моделі реабілітаційного центру, яка наведена на рис. 1.

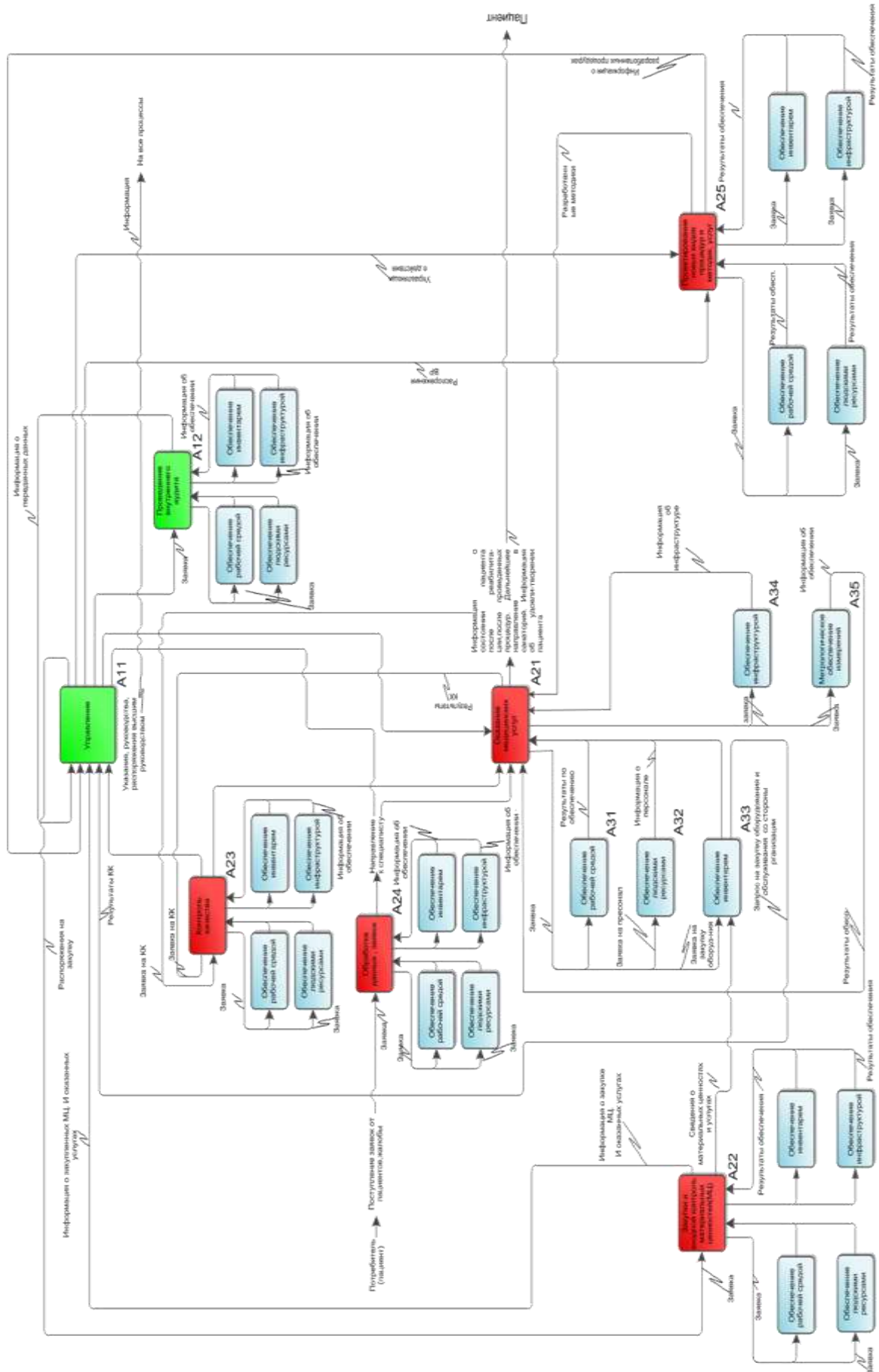


Рис. 1. Схема процесної моделі реабілітаційного центру.

Слід зазначити, що нами введено новий процес: «Проектування та розробка нових видів послуг». Це обумовлено тим, що за період роботи центру надійшла велика кількість звернень з проханням консультації рідних по догляду за хворими. Нами було розроблено алгоритм виконання цього процесу для підвищення ефективності організації діяльності та якості послуг в реабілітаційному центрі, яка складається з основних етапів:

- Отримання та реєстрація інформації;
- Планування роботи для виконання заявки;
- Розробка методики по наданню допоміжних послуг;
- Розробка методики надання послуг;
- Складання звіту;
- Передача розроблених пропозицій керівництву;

- Оцінка результативності проведеної роботи та передача для оцінки керівництвом;
- Розробка та реалізація коригуючих дій.

Завідувач відділення ЛФК одержує й реєструє інформацію про необхідність проектування й розробки нових видів послуг з надання реабілітаційної допомоги у відділенні ЛФК, на підставі отриманої заявки (розпорядження) переданої вищим керівництвом. Інформацію про отримані дані реєструють у журналі. Згідно з інструкцією по плануванню діяльності інструктором по ЛФК разом з лікарем відділення плануються роботи для виконання заявки, план дій яких документується. Нами було розроблено матрицю відповідальності за виконання даної процедури і представлена в таблиці 1.

Таблиця 1

Матриця відповідальності за виконання процедури

| Етапи процедури | Головний лікар центру | Завідувач відділення ЛФК | Спортивний лікар | Старший інструктор | Інструктор 1 | Інструктор 2 | Інструктор 3 | Інструктор 4 | Інструктор 5 | Інструктор 6 | Інструктор 7 |
|---|-----------------------|--------------------------|------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Етап 1 Отримання та реєстрація інформації | К | В | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін |
| Етап 2 Планування роботи для виконання заявки | | Р | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін |
| Етап 3 Розробка методики по наданню допоміжних послуг | | В | Ін | Р | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Р | Р |
| Етап 4 Розробка методики надання послуг | | В | Ін | Р | У | У | У | У | У | Р | Р |
| Етап 5 Складання звіту | | Ін | Р | Р | У | У | У | У | У | Р | Р |

| | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Етап 6 Передача розроблених пропозицій керівництву | | У | Ін | Р | У | У | У | У | У | Р | Р |
| Етап 7 Оцінка результативності проведеної роботи | У | Ін | Ін | Ін | У | У | У | У | У | Ін | Ін |
| Етап 8 Розробка та реалізація коригуючих дій | Ін | Ін | Р | Р | Ін | Ін | Ін | Ін | Ін | Р | Р |

К - Керівник процесу; В - Відповідальний; У - Учасник; І - Інформується; Р-Розробник

По закінченню курсу реабілітації в умовах стаціонару пацієнт потребує додаткових заходів, тому що на відновлення після операції або гострого захворювання потрібно в 3-5 раз більше часу, ніж на лікування в лікарні. Виписка додому не повинна означати припинення активної терапії, як це ще часто зустрічається, у тому числі не повинні припинятися й заняття ЛФК.

Реабілітація вдома, безсумнівно, має свої переваги: пацієнт перебуває у звичній обстановці, в умовах психологічного комфорту, у результаті чого менше виражена фізичне виснаження і заняття більш ефективні. Найчастіше реабілітація вдома не затребувана через відсутність інформації про те, хто може допомогти в проведенні комплексу реабілітаційних процедур вдома.

Спираючись на гостру потребу у вирішенні цього питання нами було запропоновано документовану процедуру для використання виконавцями послуги

«Навчання рідних догляду за пацієнтом» - інструкторами по ЛФК.

Для оцінки результативності запропонованої методики нами було виділено показники, за якими оцінюватиметься процес: своєчасність; рентабельність; адаптивність; доступність; комплексність; цілісність; затребуваність; практичність.

Оцінка результативності складеної методики проводиться по завершенню розробки й проектуванню даної послуги. Кожному з 5-ти інструкторів, котрі не приймали участь у розробці методики була видана анкета, складена розробниками методики, для оцінки результативності проекту. Вищому керівництву також була надана анкета того ж зразка для оцінки результативності. Також усіма учасниками анкетування, була оцінена по 100-ти бальній шкалі важливість кожного показника методики. Результати наведено в таблицях 2 та 3.

Таблиця 2

Середнє значення показників

| Показники | Інструктор1 | Інструктор2 | Інструктор3 | Інструктор4 | Інструктор5 | середнє значення оцінки показника серед інструкторів | Оцінка показника результативності вищим Керівництвом | Середнє значення показника результативності, Рі |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|---|
| доступність | 15 | 20 | 35 | 30 | 25 | 25 | 30 | 27,5 |
| комплексність | 80 | 75 | 45 | 70 | 55 | 65 | 60 | 62,5 |
| своєчасність | 50 | 40 | 75 | 80 | 55 | 60 | 55 | 57,5 |
| рентабельність | 65 | 80 | 70 | 70 | 90 | 75 | 90 | 82,5 |
| адаптивність | 95 | 85 | 75 | 80 | 90 | 85 | 80 | 82,5 |
| цілісність | 100 | 95 | 95 | 100 | 95 | 97 | 90 | 93,5 |
| практичність | 90 | 100 | 95 | 85 | 95 | 93 | 100 | 96,5 |
| затребуваність | 100 | 100 | 95 | 100 | 100 | 99 | 100 | 99,5 |

Для визначення результативності процесу як множення коефіцієнта вагомості і -го показника методики та Р і - результативності і -го показника методики було визначено коефіцієнти вагомості методом анкетування. Оцінка проводилася серед інструкторів по ЛФК, котрі не

приймали участь у розробці даної методики а також вищим керівництвом. Оцінювалася важливість показників даного проекту по десятибальній шкалі в міру зростання важливості, отримані данні підраховувались по правилам кваліметрії.

Таблиця 3

Середнє значення показників

| Показники | Значення середнього показника результативності Рі | вагомість, Кі | Значення і-го показника результативності Р=Рі*Кі | Нормативний показник результативності Рні | порівняння показників РΔі = Рі-Рні | Цьлове значення показника результативності Рці | Порівняння показників Р=Рі-Рці |
|----------------|---|---------------|--|---|------------------------------------|--|--------------------------------|
| доступність | 27,5 | 0,16 | 4,4 | 3 | 1,4 | 4 | 0,4 |
| комплексність | 62,5 | 0,18 | 11,25 | 11 | 0,25 | 12 | -0,75 |
| своєчасність | 57,5 | 0,11 | 6,325 | 5 | 1,325 | 6 | 0,325 |
| рентабельність | 82,5 | 0,14 | 11,55 | 11 | 0,55 | 12 | -0,45 |
| адаптивність | 82,5 | 0,10 | 8,25 | 7 | 1,25 | 8 | 0,25 |
| цілісність | 93,5 | 0,16 | 14,96 | 15 | -0,04 | 16 | -1,04 |
| практичність | 96,5 | 0,06 | 5,79 | 6 | -0,21 | 6 | -0,21 |
| затребуваність | 99,5 | 0,09 | 8,955 | 7 | 1,955 | 8 | 0,955 |
| | | 1,00 | 71,48 | 65 | | 72 | |

У результаті аналізу методики розробленої для надання послуги: «Навчання рідних по догляду за пацієнтом» було виявлено, що поточне значення результативності 71, 48 %, перебуває в інтервалі від 65% до 72%. Це говорить про те, що в цілому процес результативний, очікувані результати отримані, але необхідно проведення заходів для попередження появи невідповідностей.

Висновки. Проведені дослідження з розуміння базових понять в підвищенні ефективності підприємницької діяльності в галузі надання реабілітаційних послуг є важливим аспектом виконання стратегічного розвитку системи реабілітаційних послуг в Україні. Варто відмітити, що у проаналізованих джерелах досить чітко формуються невирішені завдання по цьому питанню. Нами було проаналізовано специфіка такої підприємницької діяльності та впроваджено принципи системи менеджменту в організаційну систему приватного реабілітаційного центру. Було розроблено схему процесної моделі центру з введенням нового процесу «Проектування та розробки нових видів послуг» й підтвердили необхідність та актуальність розширення списку послуг. Також спираючись на статистику звернень клієнтів визначили значимість реабілітаційної допомоги вдома, перспективи та необхідність впровадження послуги «Навчання рідних по догляду за пацієнтом». Розробили опис регламентованого процесу на прикладі послуги «Навчання рідних догляду за пацієнтом», розподіл відповідальності презентували у вигляді матриці відповідальності. У результаті аналізу методики розробленої для надання послуги: «Навчання рідних по догляду за пацієнтом» було виявлено, що поточне значення результативності 71, 48 %, перебуває в інтервалі від 65% до 72%. Це говорить про те, що в цілому процес результативний, очікувані результати отримані, але необхідно проведення заходів для попередження появи невідповідностей.

Проведені дослідження мають наукову та

практичну цінність, яка полягає в тому, що на основі проведених досліджень розроблено науково обґрунтовані пропозиції по впровадженню принципів системи менеджменту якості для підвищення ефективності підприємницької діяльності організації. Які надають реабілітаційні центри. Рекомендації орієнтовані на широке використання при здійсненні заходів, пов'язаних з формуванням інтегральної системи управління в організації.

Список використаних джерел:

1. Сучасні стандарти фізичної реабілітаційної медицини. URL: <https://www.umj.com.ua/article/115246/suchasn-i-standarti-fizichnoyi-reabilitatsijnoyi-meditsini> (дата звернення: 12.06.2018).
2. Офіційний сайт Платформа LIGA-ZAKON. НАКАЗ від 17 квітня 2014 року N 275. Про затвердження та впровадження медико-технологічних документів зі стандартизації медичної допомоги при геморагічному інсульті. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/moz22644?an=1> (дата звернення: 12.06.2018)
3. В.Д. Мішиєв, Коментарії спеціалістів. НейроNews: психоневрологія та нейропсихіатрія. 2015. № 1. URL: <https://neuronews.com.ua/ua/issue-article-1478/Komentari-specialistiv#gsc.tab=0> (дата звернення: 13.06.2018)
4. Микита О. О. Комплексний аналіз управління якістю медичної допомоги на основі стандартизації медичного забезпечення збройних сил і цивільної охорони здоров'я (огляд літератури). *Екстрена медицина: від науки до практики*. К. : Професійні видання Східна Європа. 2016. № 1. С. 29 - 43
5. Carl V. (2015), Granger Quality and Outcome Measures for Rehabilitation Programs. Updated: October 16, 2015: MD, [Online], available at <https://emedicine.medscape.com/article/317865-overview> (Accessed 15 June 2018)
6. Офіційний сайт телеканалу «Новое время країни». МОЗ створить інтерактивну

карту з переліком всіх діючих реабілітаційних центрів в Україні. Випуск новин на телеканалі «Новое время країни» 13 травня 2017 . URL: <https://nv.ua/ukr/ukraine/events/moz-stvorit-interaktivnu-kartu-z-perelikom-vsikh-dijuchih-reabilitatsijnih-tsentriv-v-ukrajini-1137490.html#> (дата звернення: 15.06.2018)

REFERENCES:

1. Modern standards of physical rehabilitation medicine. [Online], available at: <https://www.umj.com.ua/article/115246/suchasni-standarti-fizichnoyi-reabilitatsijnoyi-meditsini> (Accessed 12 June 2018), (In Ukrainian).

2. Official State Platforma LIGAZAKON. (2014), «NAKAZ vid 17 kvitnya 2014 roku N 275. Pro zatverdzhennya ta vprovadzhennya medyko-tekhnolohichnykh dokumentiv zi standartyzatsiyi medychnoyi dopomohy pry hemorahichnomu insul'ti», [Online], available at: <https://ips.ligazakon.net/document/view/moz22644?an=1> (Accessed 12 June 2018), (In Ukrainian).

3. V.D. Mishyiev (2015), Komentarii spetsialstiv. *NejroNews: psykhonevrolohiia ta nejropsykhiatriia*. 2015. № 1., [Online], available at: <https://neuronews.com.ua/ua/issue-article-1478/Komentari-specialistiv#gsc.tab=0> (Accessed 13 June 2018), (In Ukrainian).

4. Mykyta O. O. (2016) “A comprehensive analysis of the problem of the use of mediological dopomohy on the basis of the standardization of medical care for zbrojnykh syl and tsyvil'noi okhorony zdorov'ia (ohliad literatury)”, *Extramural Medicine: vid nauky do praktyky*, vol. 1, pp. 29 – 43.

5. Carl V. (2015), Granger Quality and Outcome Measures for Rehabilitation Programs. Updated: October 16, 2015: MD, [Online], available at <https://emedicine.medscape.com/article/317865-overview> (Accessed 15 June 2018)

6. Official site of the TV channel "New Time of the Country"(2017). "The MOH will create an interactive map with a list of all existing rehabilitation centers in Ukraine",

available at: <https://nv.ua/ukr/ukraine/events/moz-stvorit-interaktivnu-kartu-z-perelikom-vsikh-dijuchih-reabilitatsijnih-tsentriv-v-ukrajini-1137490.html> (Accessed 15 June 2018)

ПРОСКУРНЯ ЕЛЕНА МИХАЙЛОВНА, кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры организации производства и управления персоналом, Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт», г. Харьков

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Актуальность вопросов обеспечения эффективной системы управления медицинских центров и организаций особенно возрастает в период реформирования здравоохранения, создание новой системы здравоохранения с качественной медицинской помощью.

Целью исследования является обобщение ведущего зарубежного и отечественного опыта современных частных реабилитационных центров относительно повышения эффективности функционирования их организационной системы в условиях внедрения принципов системы менеджмента качества.

Материалы и методы: анализ, синтез, эмпирические методы, логический, обобщения, метод моделирования.

Результаты. По результатам анализа методики разработанной для предоставления услуги: «Обучение родных по уходу за пациентом» было выявлено, что текущее значение результативности 71, 48%, находится в интервале от 65% до 72%. Это свидетельствует о том, что в целом процесс результативный, ожидаемые результаты

получены, но необходимо проведение мероприятий для предупреждения появления несоответствий.

Выводы. В ходе исследования подробно проанализирована специфика организации работы в реабилитационном центре; определено, что значимость реабилитационной помощи на дому очень высокая и внедрение услуги «Обучение родных по уходу за пациентом» является перспективным и необходимым; было разработано описание регламентированного процесса на примере услуги «Обучение родных ухода за пациентом»; проведено распределение ответственности и составлена матрица ответственности; разработана схема процессной модели центра по оказанию реабилитационных услуг.

Научная значимость работы заключается в том, что на основе проведенных исследований разработаны научно обоснованные предложения по внедрению принципов системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000 в деятельность реабилитационных центров.

Ценность проведенного исследования. Положения, рекомендации и выводы статьи имеют прикладной характер и ориентированы на широкое использование при осуществлении мероприятий, связанных с формированием эффективной системы организации предпринимательской деятельности и увеличения конкурентоспособности организаций по реабилитационным услугам.

Ключевые слова: эффективность, реабилитационные услуги, организационная деятельность, менеджмент качества, регламентация, процессная модель.

OLENA PROSKURNIA, PhD in Technical Sciences, associate professor, Assistant Professor of the Department Business Administration and Personnel Management National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute", Kharkiv

IMPROVING THE EFFICIENCY OF THE ORGANIZATION OF ENTERPRISE ACTIVITY ON THE PROVISION OF REHABILITATION SERVICES IN THE IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES OF QUALITY MANAGEMENT

The relevance of the issues of an effective management system ensuring for medical centres and organizations enhances especially during the reformation period and creation of a new health care system with quality medical care.

Purpose. The aim of the study is to summarize the leading foreign and domestic experience of modern private rehabilitation centres according to improvement of the effectiveness of their organizational system in the context of implementation of the quality management system principles.

Design/methodology/approach: analysis, synthesis, empirical methods, logic, summarizing, modelling.

Findings. Based on the results of the analysis of the methodology which was developed to provide the service: "Training relatives to care for the patient", it was found that the current value of 71, 48% is between 65% and 72%. This indicates that, in general, the process is productive, the expected results have been obtained, but it is necessary to carry out some actions to prevent the appearance of inconsistencies.

Research limitations/implications. The scientific significance of the work based on this study means that scientifically substantiated proposals have been developed to introduce the principles of the quality management system in accordance with the requirements of the international standards of the ISO 9000 in the activity of rehabilitation centers.

Originality/value. The provisions, recommendations and conclusions of the article are applied in practice and oriented to wide implementation in activities, which are related with formation of organizing business activities effective system and increasing the

competitiveness of organizations for rehabilitation services.

Key words: efficiency, rehabilitation services, organizational activity, quality management, regulation, process model.