

3. Слабкий Г.О., Погоріляк Р.Ю. Сучасна система підготовки керівників в сфері охорони здоров'я України. *Методичні рекомендації*. Київ, 2019. 46 с.

4. Слабкий Г.О. Сучасний портрет керівника закладу охорони здоров'я. *Вісник соц. гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2011. № 1. С. 44–49.

Г.І. Колісниченко, магістр з адмін. менеджменту (*СНАУ, Суми*)

М.О. Лищенко, д-р екон. наук, проф. (*СНАУ, Суми*)

УМОВИ ТА ЧИННИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКІСНИХ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Відомо, що категорія якості тісно пов'язана зі станом здоров'я людини, оскільки визначає одну з пріоритетних людських потреб – потребу в медичній допомозі. Якість медичної допомоги є одним з найбільш розповсюджених об'єктів соціально-медичних досліджень, спрямованих на визначення проблем в досягненні якісного медичного обслуговування і розробку оптимальних моделей управління.

Доведено, що під поняттям «якості наданих медичних послуг» необхідно розуміти загальні характеристики та умови формування попиту і пропозиції на медичні послуги, здатність задоволення потреб споживачів. Таке визначення поєднує два підходи, що трактують рівень якості як сукупність характеристик, з одного боку, або ступінь, в якому послуга виконує свої функції – з іншого. Загалом поняття якості медичних послуг багатоаспектне, що й зумовило відсутність його єдиного визначення та активізує тематику нашого наукового дослідження.

Якість медичних послуг залежить від багатьох чинників. Крім зовнішніх чинників, на які лікувальний заклад має обмежений вплив, існують ще внутрішні чинники, що відіграють істотну роль у вказаному процесі. Серед них суттєвим є мислення керівництва та працівників, що закорінене у відповідну філософію розвитку системи медичних послуг, а також сприятливий клімат у медичному колективі для надання згаданих послуг. Однак не лише внутрішні і зовнішні чинники мають вирішальний вплив на надання медичних послуг. Нами запропонована система синтетичних чинників (рис. 1), що складають їх третю групу (разом із зовнішніми та внутрішніми).

Мірником якості з погляду пацієнта є доступність послуг, що включають: можливість реєстрації за телефоном на зручну годину та

за кілька днів наперед, а також короткий час очікування на реєстрацію і прийом; можливість вибору лікаря та виклику його додому; широкий спектр лабораторних досліджень та спеціальних послуг; приязна атмосфера та чистота як у приймальному відділенні медичного закладу, так і в усіх решта відділеннях; доступ до телефону-автомату; зручна локалізація приймального відділення та наявність паркінгу; належне трактування медичними працівниками своїх пацієнтів.

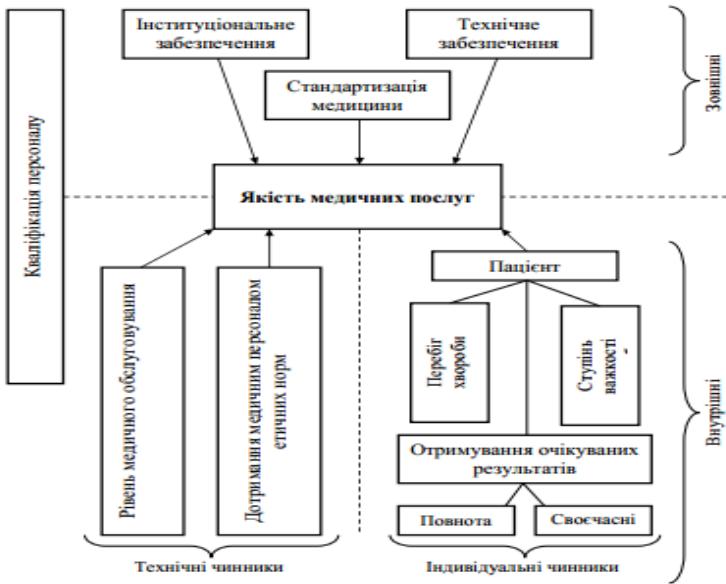


Рис. 1. Чинники, що впливають на якість надання медичних послуг [1]

В умовах конкуренції на ринку медичних послуг природно виникне потреба йти назустріч очікуванням клієнта, пізнавати їх або ж виконувати. Щоб зрозуміти потреби пацієнта, варто систематично досліджувати не лише його потреби сьогодення, але також і майбутнього. При великій конкуренції висока якість і позитивний імідж медичного закладу будуть відігравати головну роль у його розвитку, що ще раз підкреслює вагомість існування та ефективного функціонування системи якості медичних послуг для всієї галузі охорони здоров'я.

Список джерел інформації

1. Мачуга Н.З. Методологічні аспекти формування та функціонування системи якісних медичних послуг в Україні: монографія. Тернопіль: Крок, 2012. 199 с.

2. Мачуга Н.З. Маркетинг медичних послуг крізь призму якості. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2012. № 5, Т. 3. С. 69–72.

А.В. Лабунець, магістрант (*ХДУХТ, Харків*)

ТЕНДЕНЦІ РОЗВИТКУ ЛОГІСТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

Зростаюча роль логістики в сучасній економіці відбивається у використанні її можливостей у виробничих і збутових процесах. На сучасному етапі Україна повинна йти в ногу із загальносвітовими тенденціями, й активне впровадження інструментів логістичного менеджменту слід розглядати як один з напрямів подальшого розвитку економіки країни. Дослідження світових тенденцій розвитку логістичного менеджменту базуються на концепціях раніше визначених та досліджених закономірностей розвитку науки управління соціально-економічними системами менеджменту, які побудовані на закономірностях великих технологічних циклів економічної активності Н.Д. Кондратьєва, середніх (будівних) циклів економічної активності С. Кузнеця, невеликих (банківських) циклів економічної активності К. Жугляра, що характеризують емпіричні закономірності, які супроводжують відхилення ринкової активності та обумовлені науково-технічними досягненнями. Зазначені закономірності зміни економічної активності супроводжуються не тільки процесами практичного розвитку транспортної, енергетичної та іншої інфраструктури, але й теоретичним, концептуальним вдосконаленням логістичного менеджменту, що визначає тенденції його світового розвитку.

Починаючи з 1990 року в менеджменті почала домінувати концепція інноваційного підходу, в якій позначилася цільова орієнтація на постійне оновлення і впровадження винаходів. У логістиці цей період характеризується міжнародною інтеграцією логістичних систем в результаті глобалізації світової економіки.

Розвиток теорій систем, теорії компромісів, уніфікація правил і норм зовнішньоекономічної діяльності, спрощення процедур проходження прикордонного і митного контролю призвели до