Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики
Кафедра менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

на тему: «Удосконалення управління якістю медичних послуг у закладі охорони здоров'я»

Виконав: здобувач вищої освіти
2 курсу, групи МО-6
денної форми навчання
Капітула Андрій Андрійович

Керівник: доцент кафедри менеджменту, кандидат технічних наук
Машта Надія Олександрівна

Рівне 2023

SUMMARY

Topic: Improving the quality management of medical services in a healthcare institution

The qualification work consists of 3 chapters, is presented on 98 pages of printed text, contains 22 tables, 13 figures, 6 appendices and 36 references.

Keywords: medical services, quality of services, service quality management, SERVQUAL.

The object of research is the municipal non-profit enterprise Zdolbuniv Central City Hospital, which is located in Zdolbuniv, S. Bandera Street, 1 and provides specialized medical care.

The subject of the study is to find ways to improve the quality management of medical services in the Zdolbuniv Central City Hospital in the context of healthcare reform.

The qualification work consists of an introduction, 3 chapters, and conclusions.

The introduction contains a justification of the relevance of the chosen topic, a statement of the purpose and objectives of the study, a description of the object and subject of the study.

The first chapter reveals the theoretical foundations of healthcare quality management.

The second chapter analyses the organisational structure of the management of the Zdolbuniv Central City Hospital, financial and economic performance indicators, features of service quality management, and assesses the quality of medical services in the neurological department of the hospital using the SERVQUAL methodology.

The third chapter summarises the shortcomings in the quality management of services at the Zdolbuniv Central City Hospital and suggests ways to eliminate them; the possible effectiveness of the proposed measures is presented.

The conclusions contain the author's recommendations, the implementation of which is aimed at improving the quality management of medical services in the Zdolbuniv Central City Hospital.

Зміст

Вступ....8

1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ....11

1.1 Підходи до трактування понять «медична послуга», «якість медичної послуги», «управління якістю медичної послуги»....11
1.2 Класифікація та види медичних послуг....17
1.3 Складові якості медичної послуги....18
1.4 Особливості оцінювання якості медичного обслуговування....25
Висновки до розділу 1....29

2 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У КНП «ЗДОЛБУНІВСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА МІСЬКА ЛІКАРНЯ»....32

2.1 Загальна характеристика управління КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня»....32
2.2 Аналіз фінансово-економічних показників діяльності КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня»....39
2.3 Особливості управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня»....51
2.4 Оцінка якості надання послуг у неврологічному відділенні КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня»....60
Висновки до розділу 2....64

3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У КНП «ЗДОЛБУНІВСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА МІСЬКА ЛІКАРНЯ»....67

3.1 Недоліки в управлінні якістю медичних послуг КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня»....67
3.2 Пропозиції щодо удосконалення управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська центральна міська лікарня»....73
3.2.1 Формування дерева цілей з метою удосконалення управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська ЦМЛ»....73
3.2.2 Впровадження системи стратегічного планування у роботу лікарні....75
3.2.3 Покращення рівня цифровізації медичного обслуговування....78
3.2.4 Удосконалення матеріальної складової якості надання медичних послуг....83
3.2.5 Покращення рівня емпатії у наданні медичних послуг....85

3.2.6 Розробка комплексного плану заходів з удосконалення управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська ЦМЛ» 87
3.3 Прогнозування ефективності заходів з удосконалення управління якістю медичних послуг у КНП «Здолбунівська ЦМЛ» 89
Висновки до розділу 3 90

Висновки та пропозиції 92

Перелік використаних джерел 95

Додаток А. Перелік і тарифи на платні послуги КНП «Здолбунівська ЦМЛ» 99
Додаток Б. Фінансова звітність КНП «Здолбунівська ЦМЛ» за 2020 рік 101
Додаток В. Фінансова звітність КНП «Здолбунівська ЦМЛ» за 2021 рік 102
Додаток Г. Фінансова звітність КНП «Здолбунівська ЦМЛ» за 2022 рік 103
Додаток Д. Опитувальник SERVQUAL для закладів охорони здоров'я державної форми власності 104
Додаток Е. Опитувальник SERVQUAL для неврологічного відділення КНП «Здолбунівська ЦМЛ» 106