

**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 послуг
первинної медичної допомоги»**

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

Керівник: доцент кафедри
менеджменту, кандидат
технічних наук
Микитин Тарас Миронович

Рівне 2023

АНОТАЦІЯ

Тема: Удосконалення управління якістю послуг первинної медичної допомоги

Кваліфікаційна робота складається з 3-х розділів, викладена на 104 сторінках друкованого тексту, містить 19 таблиць, 11 рисунків, 1 додаток та 31 використане літературне джерело.

Ключові слова: послуги первинної медичної допомоги (ПМД), якість послуг первинної медичної допомоги, управління якістю послуг первинної медичної допомоги, КНП «Рогатинський центр первинної медико-соціальної допомоги» (КНП «Рогатинський ЦПМСД»).

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи магістра є комунальне некомерційне підприємство "Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги", що розташоване за такою юридичною адресою: Івано-Франківська обл., Рогатинський район, місто Рогатин, вулиця Галицька, буд. 119А та надає послуги первинної медицини.

Предметом дослідження є пошук шляхів удосконалення управління якістю послуг первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків.

Вступ містить обґрунтування актуальності вибраної теми, формулювання мети і завдань дослідження, опис об'єкта і предмета дослідження.

Перший розділ розкриває теоретичні основи управління якістю послуг первинної медичної допомоги.

У **другому розділі** проаналізовано організаційну структуру управління КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги», фінансово-економічні показники діяльності, особливості управління якістю послуг первинної медичної допомоги та оцінено якість послуг первинної медичної допомоги на відповідність вимогам наказу МОЗ № 504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги».

У **третьому розділі** узагальнено недоліки в управлінні якістю послуг первинної медичної допомоги КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги» та запропоновано шляхи їх усунення; наведено можливу ефективність від впровадження запропонованих заходів.

Висновки містять рекомендації автора, реалізація та впровадження яких направлена на удосконалення управління якістю послуг первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».

SUMMARY

Topic: Improving the quality management of primary health care services

The qualification work **consists of** 3 chapters, is set out on 104 pages of printed text, and contains 19 tables, 11 figures, 1 appendices and 31 references.

Key words: primary health care services, quality of primary health care services, quality management of primary health care services, Rohatyn Primary Health and Social Care Center (Rohatyn PHC).

The object of research of the master's qualification work is the municipal non-profit enterprise "Rohatyn Primary Health Care Center", located at the following legal address: Rohatyn district, Rohatyn city, 119A Halytska street, Ivano-Frankivsk region, and provides primary healthcare services.

The subject of the study is to find ways to improve the quality management of primary health care services in the Rohatyn Primary Health Care Center.

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 quality management of primary healthcare services.

The **second chapter** analyzes the organizational structure of the management of the Rohatyn Primary Health Care Center, financial and economic performance indicators, features of quality management of primary health care services, and assesses the quality of primary health care services for compliance with the requirements of the Order of the Ministry of Health of Ukraine No. 504 "On Approval of the Procedure for the Provision of Primary Health Care".

The **third chapter** summarizes the shortcomings in the management of the quality of primary health care services at the Rohatyn Primary Health Care Center 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 primary health care services in the Rohatyn Primary Health Care Center.

Зміст

Вступ.....	8
1 Теоретичні аспекти управління якістю послуг первинної медичної допомоги.....	12
1.1 Основні поняття та принципи управління якістю медичних послуг	12
1.2 Особливості надання послуг первинної медичної допомоги в Україні та складові їх якості.....	16
1.3 Методи та інструменти управління якістю послуг первинної медичної допомоги.....	22
1.4 Проблеми та виклики в управлінні якістю послуг первинної медичної допомоги.....	29
Висновки до розділу 1.....	33
2 Управління якістю послуг первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	35
2.1 Загальна характеристика управління КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги»	35
2.2 Аналіз фінансово-економічних показників діяльності КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	40
2.3 Особливості управління якістю послуг первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	53
2.4 Оцінка якості послуг первинної медико-санітарної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	60
Висновки до розділу 2.....	66
3 Шляхи удосконалення управління якістю послуг первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	70
3.1 Недоліки в управлінні якістю послуг первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги»	70
3.2 Пропозиції щодо удосконалення управління якістю первинної	

3.2.1 Формування дерева цілей з метою удосконалення управління якістю первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги»	74
3.2.2 Підвищення кваліфікації медичного персоналу.....	76
3.2.3 Покращення рівня інформаційного забезпечення діяльності КНП «Рогатинський ЦПМСД»	81
3.2.4 Підвищення доступності до послуг ПМД.....	89
3.2.6 Розробка комплексного плану заходів з удосконалення управління якістю первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	91
3.3 Прогнозування ефективності заходів з удосконалення управління якістю первинної медичної допомоги у КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги».....	93
Висновки до розділу 3.....	96
 Висновки та пропозиції	98
 Перелік використаних джерел.....	101
 Додаток А. Фінансова звітність КНП «Рогатинський центр первинної медико-санітарної допомоги» за 2020 – 2022 роки	105