

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
стоматологічних послуг (за матеріалами КП «Рівненська
обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної
ради)»»**

Виконав: здобувач вищої освіти
2 курсу, групи МО-6
денної форми навчання
Ониськевич Юрій Васильович

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

Рівне 2024

SUMMARY

Topic: Improving the quality management of dental services

The qualification work consists of 3 chapters, is set out on 101 pages of printed text, contains 23 tables, 7 figures, 3 appendices and 33 references.

Keywords: dental services, quality of services, quality management, SERVQUAL.

The object of research of the master's qualification work is the municipal enterprise "Rivne Regional Dental Clinic" of the Rivne Regional Council, which is a key medical institution in the Rivne region that provides dental services to the population and is located at the following address: 11 Poshtova St., Rivne, Rivne region.

The subject of the study is to find ways to improve the quality management of dental services in the Rivne Regional Dental Clinic of the ROR.

The qualification work consists of an introduction, 3 chapters, 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 aspects of quality management of dental services.

The second section analyses the organisational structure of the management of the Rivne Regional Dental Clinic, financial and economic performance indicators, features of quality management of dental services and assesses the quality of dental therapeutic services in the clinic using the SERVQUAL methodology.

The third section summarises the shortcomings in the quality management of dental services at the Rivne Regional Dental Clinic of the ROR and suggests ways to eliminate them; the expected results from the implementation of the proposed measures are presented.

The conclusions contain the author's recommendations, the implementation of which is aimed at improving the quality management of dental services in the Rivne Regional Dental Clinic of the ROR.

Зміст

Вступ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ	12
1.1 Основні принципи управління якістю в медичній сфері за концепцією TQM	12
1.2 Аналіз факторів, що впливають на якість стоматологічних послуг	19
1.3 Інструменти та методи управління якістю в стоматологічних закладах ...	24
1.4 Підходи до оцінки якості стоматологічних послуг	27
Висновки до розділу 1	31
2 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ У КП «РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА» РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ.....	34
2.1 Загальна характеристика КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної ради	34
2.2 Фінансово-економічний аналіз діяльності КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» Рівненської обласної ради	43
2.3 Особливості управління якістю стоматологічних послуг у закладі охорони здоров'я	54
2.4 Оцінка якості надання стоматологічних терапевтичних послуг у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	58
Висновки до розділу 2	63
3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ У КП «РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА» РОР	67
3.1 Недоліки в управлінні якістю стоматологічних послуг КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	67
3.2 Пропозиції щодо удосконалення управління якістю стоматологічних послуг у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	73
3.2.1 Формування дерева цілей з метою удосконалення управління якістю медичних послуг у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	73

3.2.2 Залучення додаткових державних та неурядових програм фінансування КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	75
3.2.3 Впровадження системи моніторингу якості стоматологічних послуг КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	78
3.2.4 Удосконалення матеріальної складової якості стоматологічних послуг КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	82
3.2.5 Впровадження системи мотивації та заохочення персоналу КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	85
3.2.6 Розробка комплексного плану заходів з удосконалення управління якістю стоматологічних послуг у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	91
3.3 Очікувані результати від впровадження заходів з удосконалення управління якістю стоматологічних послуг у КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	93
Висновки до розділу 3	94
Висновки та пропозиції	96
Перелік використаних джерел	98
Додаток А. Фінансова звітність КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР за 2021 – 2023 роки	102
Додаток Б. Опитувальник SERVQUAL для стоматологічних поліклінік державної форми власності	103
Додаток В. Опитувальник SERVQUAL для КП «Рівненська обласна стоматологічна поліклініка» РОР	105