

Головна мета розвитку кадрового потенціалу визначає цілі та принципи системи управління персоналом. Ці принципи відображають об'єктивні тенденції, соціальні та економічні закони, а також враховують наукові рекомендації суспільної психології та теорії менеджменту.

Розвиток кадрового потенціалу передбачає реалізацію стратегічних аспектів управління підприємством, таких як розробка та впровадження кадрової політики. Система організаційного забезпечення, що включає структурні служби та підрозділи, відповідає за управлінські рішення з кадрової діяльності.

Сучасні українські підприємства, більшість яких мають проблеми у сфері управління кадровим потенціалом, стикаються із відсутністю інноваційної спрямованості кадрової політики, неврахуванням особистісних характеристик працівників та відсутністю чіткої системи розвитку кадрового потенціалу. Це призводить до високої плинності персоналу та низького рівня зацікавленості у досягненні організаційних цілей.

Кадровий потенціал характеризується активністю та передбачуваністю розвитку, враховуючи гнучкість працівників у виявленні їхніх можливостей. Система управління цим потенціалом має враховувати динаміку еволюції організації на всіх етапах.

Фактори, що впливають на розвиток кадрового потенціалу, поділяють на зовнішні та внутрішні. Зовнішні фактори формуються в зовнішньому середовищі підприємства, тоді як внутрішні фактори пов'язані з організаційною структурою та управлінськими рішеннями.

Висновки. Розвиток кадрового потенціалу є невід'ємною частиною кадрової політики кожного сучасного підприємства, незалежно від виду та особливостей його діяльності.

Розвиток кадрового потенціалу полягає у підвищенні професійно-кваліфікаційного рівня працівників, їхнього постійного оновлення знань, умінь, навичок за рахунок стимулювання та оцінки внеску кожного працівника в кінцевий результат (продовження освіти, управління кар'єрою), а це в свою чергу буде сприяти вирішенню стратегічних цілей підприємства і підвищенню його конкурентоспроможних позицій у діловому економічному світі.

ПОНЯТТЯ ТА КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Коляда Т. А., Кирилко В. О.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова,

Харків, Україна

takolyada@ukr.net

Вступ. Галузь охорони здоров'я є однією з найбільш вагомих та життєзабезпечуючих для розвитку будь-якого суспільства. Рівень розвитку системи охорони здоров'я визначає особливості суспільно-економічних відносин, рівень та якість життя населення, а також продуктивність трудових ресурсів. З цієї причини, ефективний та обґрунтований менеджмент у галузі охорони здоров'я стає критичним завданням як для суспільства в цілому, так і для окремих суб'єктів господарювання. Ефективний менеджмент неможливий без забезпечення якості медичних послуг.

Мета дослідження полягає в ретельному вивченні та аналізі ключових аспектів, що визначають якість надання медичних послуг.

Матеріали та методи. Результатом дослідження буде глибоке розуміння поняття «якість медичних послуг» на основі літературного аналізу, вивчення стандартів, анкетування пацієнтів та медичного персоналу, а також аналізу відгуків та експертних думок. Отримані результати нададуть можливість визначити основні критерії, що визначають якість медичних

послуг, і розробити рекомендації для поліпшення надання медичної допомоги з урахуванням потреб та очікувань різних зацікавлених сторін.

Результати дослідження. Аксіоматично, що медичні працівники та пацієнти оцінюють якість медичну послугу по-різному. Медичні працівники, зазвичай, акцентують свою увагу на професійній компетентності, ефективності та безпеці. З їхнього погляду, якість медичної допомоги визначається наявністю у медичного працівника необхідних навичок, ресурсів та умов для поліпшення здоров'я пацієнтів, а також знання та вміння виконувати свої професійні обов'язки.

Натомість, для пацієнтів, якість обслуговування оцінюється не лише з точки зору отримання кваліфікованої медичної допомоги, але й враховує оцінку взаємопов'язаних процесів обслуговування, які утворюють поняття «медична послуга».

Результати чисельних опитувань пацієнтів відображає, що ключовими компонентами в оцінці якості медичної послуги є ряд аспектів. Серед них важливість приділяється таким чинникам, як зручність розташування клініки та можливість легкості запису на прийом до лікаря. Також значущими факторами є чистота та безпека приміщень, відсутність черг, ввічливість персоналу та здатність надавати професійні та зрозумілі відповіді на запитання пацієнтів. Окрім цього, респонденти відзначили важливість наявності сучасного обладнання, комфортного перебування в палатах, наявності аптеки та кафе.

Зрозуміло, що важливою складовою якості медичної послуги залишається високий рівень кваліфікації медичного персоналу, відсутність ускладнень та можливість отримання консультацій з лікарем навіть після виписки з стаціонару. Це свідчить про комплексний підхід до поняття «якість медичної послуги», який враховує потреби та очікування пацієнтів у різних аспектах медичного обслуговування.

На думку А. Донабедіана якість медичної допомоги визначається використанням медичної науки та технології з найбільшою користю для здоров'я людини, при цьому без збільшення ризику. Рівень якості, таким чином, це ступінь досягнення балансу користі і ризику для здоров'я.

Натомість М. Рьомер і С. Монтойя Агіляр наголошують, що якість це відповідне проведення (згідно з стандартами) всіх заходів, які є безпечними, прийнятними в сенсі витрачених коштів в даному суспільстві та впливають на смертність, захворюваність, інвалідність.

Якість як економічне та управлінське поняття у найбільш загальному вигляді визначається як здатність товару або послуги задовольняти потреби споживачів та відповідати їх запитам. Водночас, медична послуга характеризується досить специфічним характером її надання, що впливає на відповідні процеси управління якістю у даній сфері. Під якістю медичної послуги прийнято розуміти діалектичне поєднання відповідності встановленим стандартам з одного боку та відповідності вимогам споживача з іншого боку.

Критерії якості медичних послуг визначаються набором стандартів, які розроблені та визначені Всесвітньою організацією охорони здоров'я. Серед таких критеріїв виділяють: результативність; ефективність; доступність; пацієнтоорієнтованість; справедливість та рівність; безпечність.

Ці критерії відображають специфічні вимоги та особливості надання медичних послуг.

Висновки. Підсумовуючи зазначимо, що управління якістю медичних послуг є складним завданням, яке вимагає розгляду численних аспектів, включаючи професійні якості медичного персоналу, доступність послуг, обслуговування та ефективність закладу охорони здоров'я. Отже, забезпечення якості медичних послуг є ключовим завданням як на рівні конкретних медичних закладів, так і на рівні системи охорони здоров'я в цілому.