

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**факультет фармацевтичних технологій та менеджменту
кафедра менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у фармації**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ
МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ПРИВАТНОЇ МЕДИЧНОЇ
ЛАБОРАТОРІЇ»**

Виконав: здобувачка вищої освіти групи
ЯССм23(1,5з)-02

спеціальності: 073 Менеджмент
освітньої програми Якість, стандартизація та
сертифікація

Юлія КАЙЗЕР

Керівник: доцент закладу вищої освіти кафедри
менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у
фармації, к.фарм.н., доцент Наталя МАЛІНІНА

Рецензент: професор закладу вищої освіти кафедри
соціальної фармації, д.фарм.н., професор Вікторія
НАЗАРКІНА

АНОТАЦІЯ

Випускна кваліфікаційна робота присвячена розробки заходів з підвищення якості надання медичних послуг на прикладі приватної медичної лабораторії. У роботі на основі даних із літературних джерел проведено дослідження щодо теоретичних основ якості медичних послуг: проаналізовано міжнародні стандарти щодо діяльності медичних лабораторій; вивчено поняття та критерії якості медичних послуг; процедуру акредитації медичних лабораторій в Україні; проведено дослідження якості надання медичних послуг щодо аналізу сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика»; проаналізовано результати опитування відвідувачів приватної медичної лабораторії «Аналітика» щодо якості надання медичних послуг; вивчено результати аналізу досліджень та виявлено проблемні аспекти щодо якості надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика»; розроблено та впроваджено заходи щодо підвищення якості надання медичних послуг приватною медичною лабораторією «Аналітика».

Робота викладена на 92 сторінках друкованого тексту і складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота ілюстрована 28 рисунками та 10 таблицями, містить 40 джерел наукової літератури.

Ключові слова: медична послуга, приватна медична лабораторія, відвідувачі (потенційні споживачі), медичний ринок, якість послуг, міжнародні стандарти, акредитація лабораторії.

ANNOTATION

The final qualification work is devoted to the development of measures to improve the quality of medical services based on the example of a private medical laboratory. The research, grounded on data from literary sources, includes: an analysis of international standards for the operation of medical laboratories; a study of the concepts and criteria for medical service quality; an overview of the accreditation procedure for medical laboratories in Ukraine; a quality assessment of

medical services, including an analysis of the current state of the private medical laboratory «Analytika»; an analysis of survey results from visitors of the private medical laboratory «Analytika» regarding the quality of services provided; a review of study results to identify problematic aspects in the quality of services offered by «Analytika».The development and implementation of measures to enhance the quality of medical services provided by the private medical laboratory «Analytika».

The work presented on 92 pages of printed text and includes an introduction, three chapters, general conclusions, a list of references, and appendices. The work is illustrated with 28 figures and 10 tables and cites 40 scientific sources.

Key words: medical service, private medical laboratory, visitors (potential consumers), medical market, service quality, international standards, laboratory accreditation.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ.	8
1.1. Міжнародні стандарти щодо діяльності медичних лабораторій	8
1.2. Поняття та критерії якості медичних послуг.....	10
1.3. Процедура акредитації медичних лабораторій в Україні.....	12
Висновки до розділу 1.....	17
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ПРИВАТНОЮ МЕДИЧНОЮ ЛАБОРАТОРІЄЮ.....	18
2.1. Аналіз сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика»	18
2.2. Результати опитування відвідувачів приватної медичної лабораторії «Аналітика» щодо якості надання медичних послуг.....	31
2.3. Аналіз отриманих даних та виявлення проблемних аспектів щодо якості надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика».....	45
Висновки до розділу 2.....	51
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ПРИВАТНОЮ МЕДИЧНОЮ ЛАБОРАТОРІЄЮ «АНАЛІТИКА».....	54
3.1. Розробка заходів з підвищення якості надання медичних послуг....	59
3.2. Удосконалення системи моніторингу та оцінки якості надання медичних послуг	64
3.3. Організація внутрішнього навчання персоналу лабораторії.....	73
3.4. Оцінка реалізації розроблених заходів.....	83
Висновки до розділу 3.....	86
ВИСНОВКИ.....	88
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	93
ДОДАТКИ.....	97

ВСТУП

Актуальність теми. Якість медичних послуг, особливо в частині діагностики стану здоров'я людини на основі лабораторних досліджень, є важливою і актуальною проблемою. Стандартизація роботи медичних установ забезпечує єдиний підхід до аналізу діагностичних та дослідницьких даних. Лабораторні дослідження є одними з найпоширеніших діагностичних процедур у сфері охорони здоров'я. Приблизно 30,0-40,0% випадків захворювань неможливо правильно діагностувати без даних об'єктивного обстеження, серед яких результати клінічних лабораторних тестів складають від 60,0% до 80,0% [2, 6, 15, 16, 18, 20].

Одним із ключових аспектів у дослідженні якості надання медичних послуг на ринку України є вивчення напрацювань провідних науковців. Їхні дослідження та розробки значною мірою впливають на підходи до підвищення стандартів медичного обслуговування та впровадження новітніх методів діагностики і лікування [4, 17, 20, 21, 29, 30].

Тому актуальним є дослідження якості надання медичних послуг на прикладі приватної медичної лабораторії «Аналітика».

Метою дослідження є розробка заходів з підвищення якості надання медичних послуг на прикладі приватної медичної лабораторії.

Для досягнення поставленої мети необхідним є вирішення таких завдань дослідження:

- на основі даних із літературних джерел провести теоретичні основи якості медичних послуг: ● міжнародні стандарти щодо діяльності медичних лабораторій; ● поняття та критерії якості медичних послуг; ● процедура акредитації медичних лабораторій в Україні;
- провести дослідження якості надання медичних послуг: аналіз сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика»;
- проаналізувати результати опитування відвідувачів приватної медичної лабораторії «Аналітика» щодо якості надання медичних послуг;

- вивчити аналіз отриманих даних та виявити проблемні аспекти щодо якості надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика»;
- розробити та впровадити заходи щодо підвищення якості надання медичних послуг приватною медичною лабораторією «Аналітика»:
 - удосконалити систему моніторингу та оцінки якості надання медичних послуг;
 - запропонувати алгоритм організації внутрішнього навчання персоналу лабораторії;
 - надати оцінку реалізації розроблених заходів.

Об'єктом дослідження: приватна медична лабораторія «Аналітика», ринок медичних послуг України, одержувачі послуг (відвідувачі, пацієнти, цільова аудиторія).

Предметом дослідження: ДСТУ EN ISO 15189:2015 Медичні лабораторії. Вимоги до якості та компетентності, ДСТУ ISO 15189:2022 Медичні лабораторії. Вимоги до якості та компетентності, ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів, ДСТУ ISO/TS 22367:2015 Медичні лабораторії. Зменшення помилок методом управління ризиками та постійного поліпшення, сайт медичної лабораторії «Analitika-lab.com.ua», результати анкетування одержувачів послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика».

Методи дослідження. У процесі виконання роботи були застосовані такі методи: теоретичного узагальнення і ретроспективного аналізу – для дослідження змін в настановах ISO; таксономічного аналізу; логіко-змістовного формування проблеми, системного і статистичного; кабінетного та польового; табличного та графічного.

Інформаційну базу дослідження складають законодавчі та нормативно-правові документи різних органів влади України; матеріали наукових досліджень провідних учених, наукові публікації та матеріали періодичних видань, спеціальна наукова і довідкова література галузевого спрямування, інформаційні ресурси мережі Internet.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати дослідження може бути значним як для самої лабораторії, так і для її клієнтів (одержувачів послуг, відвідувачів тощо), а також для системи охорони здоров'я загалом.

Елементи наукових досліджень. Оцінка впливу міжнародних стандартів на якість внутрішніх процесів обслуговування та дослідження можливостей адаптації таких стандартів, як ISO 15189, до специфіки роботи приватної медичної лабораторії для підвищення якості та рівня надання медичних послуг.

Апробація результатів дослідження і публікації. За результатами досліджень опубліковані тези (Додаток В) на V Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «YOUTH PHARMACY SCIENCE» (НФаУ, м. Харків, 10-11.12.2024 року).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних літературних джерел та додатків. Робота викладена на 92 сторінках друкованого тексту, яка включає 10 таблиць, 28 рисунків та 40 джерел літератури (із них 5 - іноземною мовою).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

1.1. Міжнародні стандарти щодо діяльності медичних лабораторій

Міжнародні стандарти діяльності медичних лабораторій відіграють ключову роль у забезпеченні якості діагностичних послуг, точності результатів аналізів та безпеки пацієнтів. Найважливішими з них є стандарти, розроблені Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), які визначають вимоги до якості, компетентності та безпеки лабораторій. Ці стандарти розроблені міжнародною Організацією зі стандартизації ISO разом зі світовими лідерами у сфері медичної лабораторної діагностики, серед яких Clinical and Laboratory Standards Institute (CLSI), American National Standards Institute (ANSI), College American Pathologists, American Society for Clinical Pathology (ASCP) [7-10, 13, 16, 23, 36-40].

Загальновизнаним у світі стандартом щодо забезпечення якості всіх аспектів діяльності медичної лабораторії є міжнародний стандарт ISO 15189, прийнятий в Україні як є ДСТУ EN ISO 15189:2015 «Медичні лабораторії. Вимоги до якості та компетентності». Цей стандарт, вперше виданий в 2003 році, а згодом оновлений, є основним для медичних лабораторій. ISO 15189 встановлює вимоги до якості, управління та технічної компетентності, орієнтуючись на специфічні потреби медичних лабораторій [7-10, 13, 16, 23, 36-40].

Основні положення стандарту включають [7-10, 13, 16, 23, 36-40]:

- Управління якістю. Стандарт вимагає розробки політик, процедур і документів для контролю всіх етапів лабораторного процесу (від збору зразків до видачі результатів).
- Компетентність персоналу. Підкреслюється необхідність кваліфікованого персоналу та періодичної оцінки його компетентності.
- Оснащення і обладнання. Лабораторії повинні забезпечувати технічне обслуговування обладнання та регулярну калібровку для забезпечення точності результатів.

- Оцінка та управління ризиками. ISO 15189 також вимагає аналізу і мінімізації ризиків, пов'язаних із процесами в лабораторії, включаючи оцінку можливих помилок.

Ці стандарти є критично важливим для акредитації лабораторій у багатьох країнах і слугує основою для впровадження належної лабораторної практики (GLP) [7-10, 13, 16, 23, 36-40].

У грудні 2022 року ISO опублікувала нову редакцію стандарту ISO 15189:2022 «Медичні лабораторії — вимоги до якості та компетентності», невід'ємним елементом якого є вимоги стандарту ISO 22870 «Тестування на місці надання медичної допомоги» (POCT) — вимоги до якості та компетентності. перехідний період для впровадження вимог нового стандарту ISO 15189:2022 становить 3 роки з дати публікації, тобто закінчиться у грудні 2025 року. Після завершення перехідного періоду акредитація медичної лабораторії на відповідність стандарту ISO 15189:2012 та акредитація POCT згідно з ISO 22870:2016 не визнаватимуться за багатосторонніми угодами. Згідно з робочою програмою стандартизації PKN, ми можемо очікувати публікацію польського стандарту в червні 2023 року, але це не змінює закінчення перехідного періоду (грудень 2025 року). Акредитації, видані на відповідність стандарту ISO 22870, залишаються дійсними протягом перехідного періоду, хоча сам стандарт було скасовано з публікацією ISO 15189:2022 [7-10, 13, 16, 23, 36-40].

Новий стандарт ISO 15189:2022 чітко фокусується на плануванні діяльності, пов'язаної з ризиками та можливостями, що має позитивно вплинути на підвищення ефективності системи управління, зниження ймовірності отримання недійсних результатів та зменшення потенційної шкоди. Діяльність лабораторії повинна здійснюватися відповідно до принципів етики та вимог законодавства до суб'єктів, що надають послуги пацієнту. Діяльність медичної лабораторії включає заходи щодо тестування, підготовки пацієнтів, ідентифікації пацієнтів, збору зразків, транспортування, обробки зразків пацієнтів, відбору тестів, придатних для використання за

призначенням, тестування зразків, зберігання зразків і подальшої інтерпретації, звітування про результати та поради для користувачів лабораторії. Це також може включати надання результатів пацієнту, заходи щодо термінового тестування та повідомлення про критичні результати. Своєчасне вжиття вищевказаних заходів є забезпеченням задоволення потреб пацієнтів та користувачів медичної лабораторії [7-10, 13, 16, 23, 36-40].

Отже, міжнародний стандарт ISO 15189 і його гармонізовані в Україні аналоги – національний стандарт ДСТУ EN ISO 15189:2015 та ДСТУ EN ISO 15189:2022, стали загальновизнаними у світі стандартами забезпечення якості всіх аспектів діяльності медичної лабораторії.

1.2. Поняття та критерії якості медичних послуг

Послуга — це будь-який захід або вигода, які одним учасником запропоновані іншому і які, здебільшого, невідчутні і не призводять до заволодіння чим-небудь. Виробництво послуг може бути, а може й не бути пов'язане з товаром. Сама по собі послуга є специфічною формою виробничої діяльності, результат якої спрямований не на створення матеріального блага, а на отримання певного (конкретного) корисного ефекту, що стосується безпосередньо людини [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Лабораторним, які і взагалі, медичним послугам притаманні певні властивості, які можна об'єднати у декілька груп [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35]:

- загальні: нематеріальність, невіддільність від виробника, мінливість якості, неможливість зберігання;
- економічні: собівартість, ціна послуги, рентабельність, ефективність;
- медико-соціальні: своєчасність, доступність, якість, результативність та ін.

Просуванню медичних послуг на ринку і продажу їх споживачам перешкоджають характеристики, що належать до загальних властивостей,

тому їх необхідно враховувати при розробці маркетингових програм.

Простежується чітка тенденція до скорочення частки державного сектора на ринку лабораторних досліджень щороку. Поряд з політикою зниження фінансування за рахунок коштів державного бюджету є перенаправлення цього навантаження на приватні лабораторії. Найбільші частки у структурі аналізів займають гематологічні – 35,2% та загальноклінічні (без гематологічних) – 27,1%. Також структура свідчить про низький відсоток токсикологічних аналізів. Формування асортиментної політики медичних послуг відбувається з урахуванням цілого ряду факторів: стан попиту та очікування споживачів, можливості підприємства (організації), наявність аналогічних послуг на ринку тощо [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Споживчий попит є основним фактором, який впливає на формування асортименту медичних послуг, і направлений на максимальне задоволення попиту населення і разом з цим – на активний вплив на попит з метою його розширення. Також суттєвим фактором формування асортименту медичних послуг є ціна товару (послуги). Покупець обов'язково визначає для себе граничну ціну, або діапазон цін в границях якого він збирається заплатити за товар (послугу) [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Відсутність на підприємстві (організації) окремих товарів (послуг), їх вузький або нестабільний асортимент, що не відповідає запитам покупців, породжують незадоволений попит, збільшуючи витрати часу населення на пошук необхідних товарів (послуг), негативно відбивається на економічній ефективності. Тому при формуванні асортименту товарів (послуг) важливою вимогою є максимальне задоволення попиту покупців при мінімальних витратах часу на здійснення покупки і забезпечення ефективної роботи підприємства (організації) [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Формування асортименту медичних послуг також залежить від асортиментного переліку товарів (послуг) організації. Розробка кожним конкретним медичним закладом асортиментного переліку послуг і здійснення

контролю за його дотриманням веде до кращого обслуговування пацієнтів і формування стійкого асортименту. У випадку виявлення відсутності в наданні послуг, які передбачені асортиментом, організація (заклад) повинен приймати заходи з їх реалізації [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Таким чином, якість медичних послуг є ключовим аспектом, що визначає ефективність і надійність медичного обслуговування. Вона включає такі важливі критерії, як точність і своєчасність діагностики, професіоналізм персоналу, доступність послуг, а також орієнтованість на одержувачів послуг. Застосування чітких стандартів та механізмів контролю якості сприяє підвищенню задоволеності пацієнтів і забезпечує довіру до закладів охорони здоров'я. Особливого значення набуває впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO 15189, які, при адаптації до локальних умов, можуть суттєво покращити якість обслуговування в приватних медичних лабораторіях.

1.3. Процедура акредитації медичних лабораторій в Україні

Медична лабораторія – це лабораторія, що проводить біологічні, мікробіологічні, імунологічні, хімічні, імуногематологічні, гематологічні, біофізичні, цитологічні, патоморфологічні, генетичні або інші дослідження матеріалів, одержаних з тіла людини для отримання інформації для діагностики, ведення, попередження і лікування хвороби або оцінювання стану здоров'я людини, а також яка може надавати консультативну допомогу щодо всіх аспектів лабораторних досліджень, охоплюючи інтерпретацію результатів і рекомендації щодо подальших необхідних обстежень. Відповідно до стандарту ISO 15189 «Медичні лабораторії» (medical laboratories (clinical laboratories)) в Україні, називають «клініко-діагностичними лабораторіями» [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Медичне лабораторне обслуговування є невід'ємним елементом системи охорони здоров'я і має відповідати потребам усіх пацієнтів і клінічного персоналу, відповідального за надання медичної допомоги. Такі

послуги охоплюють заходи, пов'язані з поданням направлення на проведення досліджень, підготовкою пацієнтів для проведення досліджень, ідентифікацією пацієнтів і відбиранням зразків, транспортуванням, зберіганням, підготуванням та дослідженням клінічних зразків з наступною інтерпретацією, повідомленням результатів досліджень і консультуваннями щодо них і, крім того, з дотриманням вимог щодо безпеки та етики у практиці медичних лабораторій [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Акредитація медичної лабораторії – це офіційне міжнародне та державне визнання її компетентності та результатів проведених нею досліджень. Акредитація – це процедура, за якої загальновизнаний і авторитетний орган дає визнання компетенцій лабораторії згідно міжнародних стандартів та вимог, а самій медичній лабораторії дає незалежне та об'єктивне визнання якості її роботи. Завдяки системі міжнародних угод, акредитовані лабораторії отримують форму міжнародного визнання, що дозволяє легше сприймати їхні дані кініками інших країн, а також замовниками різноманітних клінічних досліджень [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-23, 25-28, 31-35].

Переваги акредитації медичних лабораторій в Україні:

1. Гарантія якості. Акредитована лабораторія відповідає міжнародним стандартам якості, що забезпечує точність і надійність результатів, на які покладаються лікарі та пацієнти.

2. Визнання на міжнародному рівні. Акредитація за стандартом ISO 15189 підвищує можливості лабораторії для співпраці з міжнародними організаціями, а також розширює доступ до нових технологій та досліджень.

3. Покращення управління. Акредитація допомагає впорядкувати внутрішні процеси, підвищити компетентність персоналу і зменшити ризики помилок.

Процедура акредитації медичних лабораторій в Україні є важливим процесом, що забезпечує їхню відповідність міжнародним стандартам якості, точності та надійності результатів. Ця процедура базується на дотриманні вимог ISO 15189 (вимоги до якості та компетентності медичних лабораторій)

і проводиться Національним агентством з акредитації України (НААУ) [3, 5, 6, 11, 12, 14, 20-24, 25-28, 31-35].

Основні етапи акредитації медичних лабораторій в Україні:

1. Підготовка до акредитації. Самооцінка лабораторії (лабораторія повинна провести внутрішній аудит своїх процесів, обладнання, персоналу та документації, щоб визначити, чи відповідає вона всім вимогам ISO 15189).

Складовими аудиту є: 1) аудит маркетингового середовища. Проводиться аналіз макросередовища (демографічне, економічне, екологічне, технологічне політичне, культурне) та мікросередовища (ринки, покупці, конкуренти, розподіл та дилери, постачальники, допоміжні та маркетингові фірми, громадськість); 2) аудит маркетингової стратегії; 3) аудит організації маркетингу (формальна структура, функціональна ефективність, ефективність взаємодії); 4) аудит маркетингової продуктивності (прибутковість, ефективність витрат); 5) аудит маркетингових функцій.

Проведення внутрішнього та зовнішнього аудиту маркетингової діяльності в медичній лабораторії. Метою внутрішнього аудиту є оцінка показників, контроль яких потребує підприємство. Проведення внутрішнього аудиту маркетингу вимагає значно менше ресурсів, ніж зовнішній аудит. Персоналу медичної лабораторії, який проводить аудит, як правило, доступна вся без обмеження службова інформація. Проте недоліком внутрішнього аудиту є необ'єктивність і зменшення неупередженості, так як аудитори з числа співробітників вже адаптовані до внутрішнього середовища підприємства і тому можуть не звертати увагу на проблемні місця, або не повідомляти про виявлені проблеми, щоб не псувати стосунки з колегами.

До проведення зовнішнього аудиту залучаються професійні незалежні аудитори (консалтингові компанії), що дозволяє якісно оцінити відповідність маркетингової діяльності підприємства умовам його мікро- та макросередовища. Зовнішні аудитори мають більший досвід, порівняно з внутрішніми, що забезпечує більш глибоке опрацювання проблем. Послуги зовнішніх аудиторів коштують набагато дорожче послуг внутрішніх

аудиторів, але дають змогу отримати більше напрямів покращення комерційної та маркетингової діяльності, зниження ризиків та ймовірності появи небажаних ситуацій у внутрішньому та зовнішньому середовищі. Зовнішній аудит має комплексний підхід до вироблення оптимальної стратегії маркетингу і покращення його позицій на ринку. Результатом застосування маркетингового аудиту є надання рекомендацій щодо розроблення довгострокового плану (програми) підвищення якості та результативності маркетингової діяльності медичної лабораторії.

2. Впровадження системи управління якістю. Для успішної акредитації лабораторія повинна мати повноцінну систему управління якістю. Це включає розробку процедур, які забезпечують точність і стабільність результатів досліджень, регулярне обслуговування обладнання, а також навчання і сертифікацію персоналу.

3. Подання заявки на акредитацію. Лабораторія подає заявку до НААУ, яка включає повний пакет документації, що підтверджує відповідність усім необхідним вимогам. Документи містять політики, процедури та протоколи, пов'язані з процесом тестування, управлінням персоналом та контролем якості.

4. Оцінка документів і первинний аудит.

4.1. Експерти НААУ проводять оцінку поданої документації, а також виїзний аудит лабораторії для перевірки реального стану процесів, обладнання та умов роботи.

4.2. Під час аудиту оцінюється технічна компетентність, а також перевіряються процедури контролю якості і точності результатів. Якщо виявлено недоліки, лабораторії надається можливість їх усунути та провести коригувальні заходи до наступного етапу.

5. Атестація та навчання персоналу. НААУ звертає увагу на рівень кваліфікації персоналу, адже компетентність і професійна підготовка працівників є важливою складовою акредитації. Лабораторія має підтвердити,

що її фахівці регулярно проходять навчання, а також тестування на відповідність вимогам якості.

6. Остаточний аудит і рішення про акредитацію.

6.1. Після усунення всіх зауважень (якщо такі були) проводиться повторний аудит або перевірка результатів коригувальних дій. Після цього НААУ приймає рішення щодо акредитації лабораторії.

6.2. У разі позитивного рішення лабораторія отримує сертифікат акредитації, який засвідчує її відповідність стандартам і є чинним протягом визначеного терміну.

7. Нагляд і повторна акредитація.

7.1. Акредитовані лабораторії зобов'язані регулярно проходити наглядові аудити, що проводяться НААУ з певною періодичністю. Це дозволяє забезпечити постійне дотримання стандартів якості та своєчасне виявлення і усунення недоліків.

7.2. Через певний період (зазвичай кожні 5 років) лабораторія повинна проходити процедуру повторної акредитації для підтвердження свого статусу.

Таким чином, процес акредитації медичної лабораторії є завершальним етапом впровадження системи, свого роду тривалим іспитом виконаної роботи, який триває від одного до півтора року з дати подання медичною лабораторією заявки на акредитацію. Документом, що підтверджує компетентність медичних лабораторій є «Атестат про акредитацію», який засвідчується НААУ та є дійсним протягом п'яти років з дати первинної акредитації. Протягом терміну дії «Атестату про акредитацію», НААУ проводиться чотири наглядових аудити медичної лабораторії з метою перевірки, чи підтримується й вдосконалюється система якості на виконання вимог стандарту ISO 15189.

Висновки до розділу 1

Зроблено узагальнення літературних джерел щодо теоретичних основ якості медичних послуг, а саме:

1. Міжнародні стандарти для медичних лабораторій, такі як ISO 15189, встановлюють вимоги до якості та компетентності лабораторій, допомагаючи забезпечити точність і надійність результатів діагностики. З'ясовано, що дані стандарти охоплюють управління якістю, компетентність персоналу, технічне обслуговування обладнання і біобезпеку, спрямовані на захист здоров'я пацієнтів та підвищення довіри до лабораторних результатів.

2. Доведено, що якість медичних послуг – це багатовимірна характеристика, що включає відповідність наданих послуг медичним стандартам, задоволення потреб пацієнтів і досягнення оптимальних результатів лікування. Основними критеріями якості є ефективність, доступність, безпека, своєчасність, і задоволеність пацієнтів. Оцінювання якості також базується на професійній компетентності персоналу та ефективності управління, що забезпечує безперервне вдосконалення послуг для покращення здоров'я пацієнтів.

3. Встановлено, що процедура акредитації медичних лабораторій в Україні здійснюється Національним агентством з акредитації України (НААУ) та базується на відповідності міжнародному стандарту ISO 15189, що регулює якість та компетентність лабораторій. Процес включає подання заявки, перевірку документації, проведення аудитів, оцінку кваліфікації персоналу та контроль відповідності технічних стандартів. Акредитація забезпечує високу якість лабораторних послуг і підвищує довіру до результатів, що особливо важливо для охорони здоров'я пацієнтів.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ПРИВАТНОЮ МЕДИЧНОЮ ЛАБОРАТОРІЄЮ

Ринок медичних послуг України складається з трьох частин: бюджетного фінансування, доплати клієнтів за медичні послуги і послуг приватної медицини [20].

Сьогодні, приватний сектор становить близько 20,0% обсягу ринку медичних послуг. Проте приватний сектор ринку охорони здоров'я України, у порівнянні з іншими країнами, є не достатньо насиченим (в країнах з розвинутою приватною медициною її частка становить не менше 50,0-60,0% в загальному обсязі медичних послуг), хоча й рентабельність діяльності приватних закладів в середньому становить близько 25,0 % [20].

2.1. Аналіз сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика»

Приватна медична лабораторія «Аналітика» — це сучасний медичний заклад, який пропонує широкий спектр лабораторних досліджень для діагностики та моніторингу стану здоров'я. Основна мета лабораторії — забезпечити пацієнтам точні, надійні та швидкі результати аналізів, використовуючи найсучасніше обладнання та новітні методики досліджень [1, 19].

Медична лабораторія «Аналітика» розпочала свою роботу у 1999 році, ставши однією з перших приватних діагностичних лабораторій у м. Харкові. Зусиллями керівників та співробітників за більш ніж 25 років справа, розпочата ентузіастами в орендованому приміщенні міської лікарні, зросла до масштабів великої конкурентної мережі. Сьогодні лабораторія має понад 17 філій по Харкову, 3 відділення у Полтаві та смт. Котельва та планує надалі відкриватися в інших містах України. Медична лабораторія «Аналітика» пропонує цілий спектр послуг, наприклад: лабораторія, гастроентерологія,

гінекологія, кардіологія, терапія, дерматологія, дієтологія, УЗД, ЕКГ та кольпоскопія [1, 19]. Спеціалісти щодня виконують щонайменше 1000 аналізів, а список доступних послуг включає близько 800 видів (табл. 2.1.). Також є послуга «Виклик медичної сестри додому» (м. Харків та м. Полтава) [1, 19].

Таблиця 2.1.

Кейс послуг медичної лабораторії «Аналітика»

№ п/п	Група/ вид аналізів	Різновид та кількість позицій (код найменування)	Ціна за послугу (грн) від/до	Термін виконання (днів) від/до
1	2	3	4	5
Коронавірус. Covid-19				
1.	Коронавірус Covid-19	12	140-2440	1-3
Комплексні послуги				
2.	Комплексна турбота про здоров'я	6	795-6100	1-3
3.	Загальні біохімічні дослідження	13	140-1950	1-4
4.	Спорт та краса	3	540-2500	3-7
5.	Здоров'я щитоподібної залози	4	535-1070	1
6.	Здоров'я серця та судин	7	310-1615	1
7.	Здоров'я нирок та печінки	8	160- 620	1-3
8.	Здоров'я кісткової тканини	2	660-785	1
9.	Здорові суглоби	6	310-1460	1-6
10.	Цукровий діабет та надлишкова вага	5	240-290	1
11.	Імунна система в нормі та патології	6	420-1250	1-7
12.	Діагностика ризиків розвитку раку	12	300-1250	1-7
13.	Репродуктивне здоров'я	4	365-2300	1-8
14.	Обстеження вагітних	4	405-1550	1-2
15.	Здоров'я дитини	2	400-540	1
16.	Інфекційні захворювання	16	425-2440	1-4
17.	Урогенітальні інфекції	2	950-1950	2
18.	Алергія	7	500-5600	1-7
Алергія				
19.	Алергени	80	210-290	1
20.	Алергени. Панелі	7	500-5600	1-7
21.	Алергени. Суміші	9	225-290	1

1	2	3	4	5
Загально клінічні дослідження				
22.	Аналіз крові	11	85-260	1
23.	Аналіз сечі	6	90-140	1
24.	Аналіз калу	8	140-790	1-7
Показники системи гемостазу				
25.	Показники системи гемостазу	6	100-310	1
Біохімічні аналізи				
26.	Біохімія крові	47	100-1950	1
27.	Біохімія сечі	7	100-220	1
28.	Макроелементи та інші неорганічні речовини	17	100-240	1
29.	Вітаміни	4	220-1580	1
30.	Діагностика анемії	4	170-980	1
31.	Показники ліпідного обміну	6	100-380	1
32.	Показники серцево-судинних захворювань	9	100-1615	1
33.	Гострофазові маркери	2	130-870	1
34.	Моніторинг ліків	2	260	1
Гормони				
35.	Оцінка функцій щитоподібної залози	14	200-1070	1
36.	Порушення вуглеводного обміну	16	100-655	1-6
37.	Репродуктивна панель	15	210-2300	1-8
38.	Гіпофізарно-надниркова система	10	230-1200	1-15
39.	Маркери обміну речовин кісткової тканини	6	100-785	1
Пренатальна діагностика				
40.	Пренатальна діагностика	8	205-900	1-12
Фактори росту				
41.	Фактори росту	3	230-320	1
Маркери онкологічних захворювань				
42.	Онкомаркери	11	220-440	1
43.	Скринінгові дослідження онкоризику	2	400-570	1
Імунологічні аналізи				
44.	Група крові та резус-фактор	2	150-380	1-3
45.	Загальні імунологічні показники	14	130-3600	1-7
46.	Ревматоїдна панель	13	100-1460	1-23
47.	Маркери системних аутоімунних захворювань	7	250-890	1-6

1	2	3	4	5
48.	Антифосфоліпідний синдром	2	310	8
49.	Целіакія	4	350-370	8
Генетичні дослідження				
50.	Генетичні дослідження	3	430-1100	2
Вірусні гепатити (hav, hbv, hcv, hdv)				
51.	Вірусні гепатити (hav, hbv, hcv, hdv)	19	220-1000	2-7
Вірус ЕПШТЕЙНА-БАРР (epstein barr virus)				
52.	Вірус епштейна-барр (epstein barr virus)	15	220-260	1-2
TORCH інфекція				
53.	Вірус герпесу 7-го типу (hhv-7)	4	380	2
54.	Вірус простого герпесу 1/2 типу (herpes simplex virus)	13	210-235	2
55.	Вірус герпесу 3-го типу, вітряна віспа (varicella zoster)	7	250-290	2-3
56.	Вірус герпесу 6-го типу (hhv-6)	11	230-275	2
57.	Вірус краснухи (rubella virus)	3	210-250	1-2
58.	Токсоплазмоз (toxoplasma gondii)	8	210-250	1-2
59.	Цитомегаловірусна інфекція (cytomegalovirus)	20	210-260	1-2
60.	Torch-пакети	6	675-1550	2
Урогенетальні інфекції				
61.	Хламідійна інфекція (chlamydia trachomatis)	4	230-250	2-3
62.	Мікоплазмоз та уреаплазмоз (mycoplasma/ureaplasma)	9	230-250	2-3
63.	Трихомоніаз (trichomonas vaginalis)	2	230-250	2-3
64.	Гарднерельоз (gardnerella vaginalis)	1	250	2
65.	Грибкова інфекція (candida albicans)	2	250-290	2
66.	Гонококова інфекція (neisseria gonorrhoeae)	1	250	2
67.	Сифіліс (treponema pallidum)	3	180-380	3
68.	Віл-інфекція (hiv-1,2)	1	290	7
69.	Папіломавірусна інфекція (hpv)	5	300-950	2
70.	Комплексні послуги на урогенітальні інфекції	1	1950	2

1	2	3	4	5
Інші інфекційні захворювання				
71.	Єрсиніоз кишковий (yersinia enterocolitica)	3	400-700	3
72.	Бруцельоз. Хвороба банга (мальтійська лихоманка) (brucella abortus, b. Melitensis, b. Suis)	2	510	6
73.	Бореліоз. Хвороба лайма (borrelia burgdorferi)	8	250-1200	2-4
74.	Кашлюк (bordetella pertussis)	2	320	3
75.	Респіраторні інфекції	15	250-530	1-6
76.	Вірус кору (measles morbillivirus)	1	240	4
77.	Хелікобактерна інфекція (helicobacter pylori)	4	250	2
78.	Діагностика напруги імунітету	1	290	3
79.	Паразитарні дослідження	8	200-1020	3
Мікроскопічні дослідження				
80.	Мікроскопічні дослідження	8	130-170	1
Цитологічні дослідження				
81.	Цитологічні дослідження	20	180-1250	7
Бактеріологічні дослідження				
82.	Бактеріологічні дослідження	53	150-400	3-9
УЗД				
83.	Фолікулометрія	1	400	після обстеження зразу
84.	Цервікометрія	1	350	
85.	Узд комплексне	3	950	
86.	Узд органів шлунково-кишкового тракту	6	250-600	
87.	Узд щитоподібної залози	2	350-400	
88.	Узд лімфовузлів	6	300-650	
89.	Узд органів малого тазу	3	450-700	
90.	Узд молочних залоз та м'яких тканин	3	350-500	
91.	Узд органів сечостатевої системи	16	80-700	
92.	Узд судин кінцівок	9	400-550	
93.	Узд серця та судин	5	250-550	
94.	Узд суглобів	14	370-450	
Забір біологічного матеріалу				
95.	Забір біологічного матеріалу	22	30-500	-

Як видно із табл. 2.1., медична лабораторія «Аналітика» пропонує широкий спектр послуг для проведення точних та надійних медичних

досліджень (22 групи; 95 видів аналізів; 827 різновидів та кількості позицій за кодами найменувань). Завдяки сучасному обладнанню та висококваліфікованому персоналу, лабораторія забезпечує швидкі результати аналізів (термін виконання від 1 дня до 23 днів, залежності від найменування аналізу та коду). Це дозволяє пацієнтам та лікарям отримати необхідну інформацію для своєчасної діагностики та лікування.

Медична лабораторія «Аналітика» складається з 9 відділів, що спеціалізуються на виконанні аналізів за різними напрямками. У кожному відділі, залежно від досліджень, що виконуються, застосовується унікальне обладнання (табл. 2.2.) [1, 19].

Таблиця 2.2.

Відділи медичної лабораторії «Аналітика»

№ з/п	Відділи медичної лабораторії	Характеристика
1	2	3
1.	Клінічний відділ	виконує загальні дослідження крові, сечі, калу, виділень з чоловічих та жіночих статевих органів. Загалом відділ охоплює близько 25 досліджень. З діагностичної точки зору результати, отримані в цьому відділі, використовуються лікарями для встановлення характеру патологічного процесу, допомагають конкретизувати діагностику та оцінити результати лікування
2.	Біохімічний відділ	виконує оцінку параметрів ліпідного, білкового та вуглеводного обмінів, вивчає рівень мікроелементів та електролітів, проводить аналіз метаболітів та ферментів, вивчає показники анемії та системи гемостазу, виявляє маркери серцевої патології, порушень роботи печінки та жовчного міхура, а також вивчає показники ревматоїдної панелі. Усього відділ проводить близько 96 аналізів

1	2	3
3.	Імунохімічний відділ	відділ проводить визначення рівня гормонів та біологічно активних молекул. Зокрема ці дослідження використовуються для первинної діагностики та контролю ендокринологічних порушень. Понад 40 видів аналізів у цьому відділі виконуються автоматично на сучасних аналізаторах
4.	Копрологічний відділ	відділ спеціалізується у виконанні різних видів досліджень, де матеріалом для вивчення слугує кал. Співробітники також займаються виявленням випадків глистової інвазії. Усі дослідження – від загальних до вузькоспеціалізованих виконуються на спеціальному обладнанні
5.	Імунологічний відділ	вивчає маркери аутоімунних захворювань та параметри, що характеризують імунний статус людини. Фахівці проводять оцінку алергологічних проб для визначення чутливості до різних харчових продуктів, рослинних і тваринних компонентів, побутових подразників, наприклад, пилу, плісняви тощо. Загалом у цьому відділі проводиться до 90 видів лабораторних досліджень, а досягти максимальної точності допомагають аналізатори
6.	ПЛР-відділ	Відділ спеціалізується на проведенні полімеразної ланцюгової реакції для виявлення в досліджуваному матеріалі (крові, слині, калі, лікворі, урогенітальному матеріалі, зішкрябі) збудників інфекційних хвороб. Проводить близько 80 видів досліджень методом ПЛР
7.	ІФА-відділ	відділ імуноферментного аналізу вивчає кількість антитіл до збудників різних інфекційних захворювань шляхом проведення реакції антиген-антитіло. Метод дозволяє визначити речовини білкової природи. Загалом у цьому відділі виконується близько 65 видів досліджень на устаткуванні світових брендів

1	2	3
8.	Бактеріологічний відділ	відділ виділяє та ідентифікує збудників бактеріальних інфекцій. Матеріалом може бути кров, слиз із носу та ротоглотки, ліквор, кал, сеча та інші виділення, потенційно сприятливі для розмноження мікроорганізмів. Тривалість роботи над одним дослідженням становить 5-7 днів. Отриману культуру фахівці додатково перевіряють на чутливість до антибіотиків, щоб визначити ефективні препарати для лікування
9.	Відділ лабораторного сортування	Відділ лабораторного сортування займається групуванням біологічного матеріалу за типами досліджень. Співробітники оцінюють якість вмісту пробірок та готують їх до подальшого проведення лабораторного аналізу вже у спеціалізованих відділах

Співпраця з лікарями-спеціалістами підвищує якість обслуговування пацієнтів, адже результати аналізів аналізуються з урахуванням клінічних симптомів та історії хвороби. Завдяки консультаціям лікарів, таких як: акушер-гінеколог, лікар ультразвукової діагностики, гастроентеролог, кардіолог, терапевт та ін.) у медичній лабораторії пацієнти отримують комплексний підхід до свого здоров'я, що дозволяє своєчасно виявляти та лікувати захворювання.

Медична лабораторія «Аналітика» проводить ультразвукове дослідження (УЗД) або сонографія – неінвазивний метод діагностики патологічних станів людини, який дозволяє безболісно та швидко оцінити стан внутрішніх органів, виявити патології та контролювати хід лікування. До методу УЗД звертаються не тільки за наявності патології, але й з профілактичною метою скринінгового обстеження. У ситуаціях, коли існує ризик розвитку певних хвороб, але скарг у пацієнта ще немає, для ранньої доклінічної діагностики рекомендують проведення УЗД. Якість ультразвукового дослідження безпосередньо залежить від апарату, на якому

проводиться процедура. У медичній лабораторії «Аналітика» встановлено обладнання від провідного виробника медичної техніки - цифровий ультразвуковий сканер TOSHIBA NemioMXSSA-590A. Сканер укомплектований усіма основними датчиками й додатковими дослідними програмами, що дозволяє застосовувати його в будь-якій медичній галузі (табл. 2.3.). Результати дослідження в друкованому вигляді видаються впродовж декількох хвилин після обстеження [1, 19].

Таблиця 2.3.

**Основні ультразвукові дослідження, що проводяться в лабораторії
«Аналітика»**

№ з/п	Вид ультразвукового дослідження
1	2
1.	органів черевної порожнини: печінка, жовчний міхур, підшлункова залоза, селезінка
2.	щитовидної залози
3.	нирок, наднирників, сечоводів
4.	органів малого тазу
5.	контроль стану яєчників і фолікулів
6.	м'яких тканин
7.	суглобів та м'яких тканин
8.	серця і судин
9.	молочних залоз
10.	сечового міхура
11.	органів малого тазу порожнинним датчиком трансвагінально
12.	передміхурової залози та насінних пухирців порожнинним датчиком трансректально
13.	лімфатичних вузлів
14.	всі види доплерографії

Отримати результати дослідження можна: 1) по електронній пошті (якщо ви вказали e-mail при оформленні замовлення, то результати надійдуть на вказану адресу відразу, як дослідження будуть виконані); 2) через SMS-повідомлення (за готовністю аналізу, на телефон надходить SMS-повідомлення з результатом; 3) у відділенні (результати аналізів у роздрукованому вигляді можна отримати у будь-якому відділенні медичної лабораторії); 4) на сайті (цей спосіб отримання результатів аналізів перебуває у стадії розробки) [1, 19].

Медична лабораторія «Аналітика» високо цінує довіру клієнтів та дорожить своїм ім'ям, тому постійно проводить перевірки для виявлення та попередження похибок у результатах лабораторних досліджень. Контроль якості підрозділяється на два великі напрямки: зовнішній та внутрішній. Зовнішня оцінка здійснюється незалежними організаціями. Усі лабораторії, що беруть участь у перевірці, одночасно одержують однакові контрольні зразки для проведення аналізу. Правильність виконання завдання визначають шляхом об'єктивної оцінки та порівняння окремих даних із загальним середнім результатом дослідження. Чим більша відмінність отриманих результатів від еталону, тим нижче ранг якості роботи лабораторії.

Медична лабораторія «Аналітика» бере участь у кількох системах зовнішньої перевірки та кожного разу показує високий результат, що підтверджено відповідними сертифікатами (рис. 2.1.). Слід відмітити, що медична лабораторія має більше 10 сертифікатів (довідок) щодо участі у раунді різних програм, а також дипломи та нагороди.

Внутрішня перевірка відбувається без залучення сторонніх організацій чи фахівців. Її етапи прописані у робочих протоколах співробітників лабораторії. Запорукою точності є не лише висока кваліфікація персоналу, а й використання вузькоспеціалізованого обладнання від лідерів галузі. Кожен автоматичний аналізатор має програму перевірки достовірності отриманих даних. У разі невідповідності показників встановленим нормам, прилад вказує

на помилку, а подальше проведення аналізу вимагає втручання оператора для усунення проблеми.



Рис. 2.1. Кваліфікаційні документи медичної лабораторії «Аналітика»

Отже, контроль якості медичних досліджень є ключовим для забезпечення точності та достовірності результатів, від яких залежить правильний діагноз і успішність лікування. Регулярний огляд обладнання та підвищення кваліфікації персоналу допомагають знижувати ймовірність помилок у проведенні аналізів, що гарантує високий рівень сервісу для пацієнтів. Дотримання міжнародних стандартів і протоколів якості підвищує довіру пацієнтів до роботи лабораторії та її послуг. Проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів сприяє виявленню та усуненню можливих недоліків, що покращує точність і стабільність результатів досліджень. Завдяки ефективному контролю якості можна оперативно виявити відхилення, що підвищує безпеку пацієнтів і покращує результати діагностики.

Наступним етапом дослідження є проведення аналізу сайту analitika-lab.com.ua щодо активності у соціальних мережах [1]. Медична лабораторія «Аналітика» має сторінку у Facebook, Instagram та YouTube у месенжерах: Viber, Telegram, Messenger. Результати аналізу показали, що у вересні 2024 року сайт відвідали 14 554 користувача (рис. 2.2.).



Рис. 2.2. Аналіз активності відвідувачів сайту медичної лабораторії «Аналітика»

При здійсненні пошуку у Google серед найпопулярніших термінів звичайного пошуку медичної лабораторії «Аналітика» є «Аналітика» (рис. 2.3.)



Рис. 2.3. Пошук медичної лабораторії «Аналітика» через сайт Google

Активність відвідувачів сайту медичної лабораторії «Аналітика» достатньо велика. Досліджено показники розподілу пристроїв з яких заходить цільова аудиторія, так з мобільного інтернету – 82,07% (рис. 2.4.)

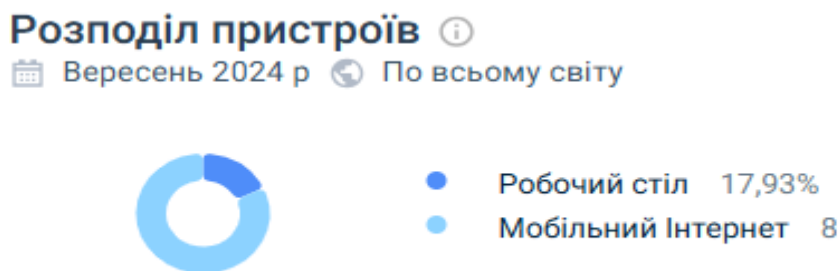


Рис. 2.4. Показники розподілу пристроїв відвідувачів

Таким чином, результати дослідження показали основні переваги медичної лабораторії «Аналітика це:

1. Висока точність аналізів. Завдяки інноваційним технологіям та автоматизованим системам, лабораторія гарантує точність та надійність результатів.
2. Широкий спектр послуг. Лабораторія пропонує аналізи крові, сечі, біохімічні дослідження, імунологічні, генетичні тести, ПЛР-дослідження та інші види діагностики.
3. Швидкість отримання результатів. Завдяки оптимізованим процесам, результати можна отримати вже протягом декількох годин або на наступний день.
4. Зручне обслуговування. Лабораторія забезпечує можливість онлайн-запису, замовлення аналізів додому, а також консультації з лікарями за результатами досліджень.
5. Кваліфікований персонал. Усі спеціалісти лабораторії мають високу кваліфікацію та регулярно проходять додаткове навчання і сертифікацію.

Наступним етапом дослідження є вивчення результатів опитування відвідувачів (одержувачів послуг) приватної медичної лабораторії «Аналітика» щодо якості надання медичних послуг.

2.2. Результати опитування відвідувачів приватної медичної лабораторії «Аналітика» щодо якості надання медичних послуг

Ринок медичних послуг — це сукупність медичних технологій, виробів медичної техніки, методів організації медичної діяльності, які реалізуються в умовах конкурентної економіки. Ринок послуг охорони здоров'я складається із суб'єктів та об'єктів [20].

Медичні суб'єкти це заклади та підприємства, які надають медичну допомогу населенню незалежно від форм власності; продавці медичних послуг[20].

Об'єктами ринкових відносин та покупцями медичних товарів і послуг є споживачі (пацієнти), посередники (страхові організації), місцеві органи влади. Найбільшу частку на ринку охорони здоров'я займає ринок медичних послуг [20].

Наступ кроком дослідження є анкетування відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика». Розроблена анкета (Додаток А), в якій були представлені питання відкритого, закритого типу та шкальні питання (за 10 ти бальною шкалою). Перед проведенням анкетування щодо покращення якості медичних послуг важливо визначити ключові потреби пацієнтів та основні проблеми, з якими вони стикаються під час отримання медичної послуги. Відгуки та пропозиції одержувачів послуг дозволяють виявити слабкі місця в роботі медичної лабораторії «Аналітика» та допоможуть підвищити рівень обслуговування.

Встановлено соціально-демографічний портрет одержувачів послуг, які відвідують медичну лабораторію «Аналітика», серед респондентів 70,0% – жінки (рис. 2.5.).

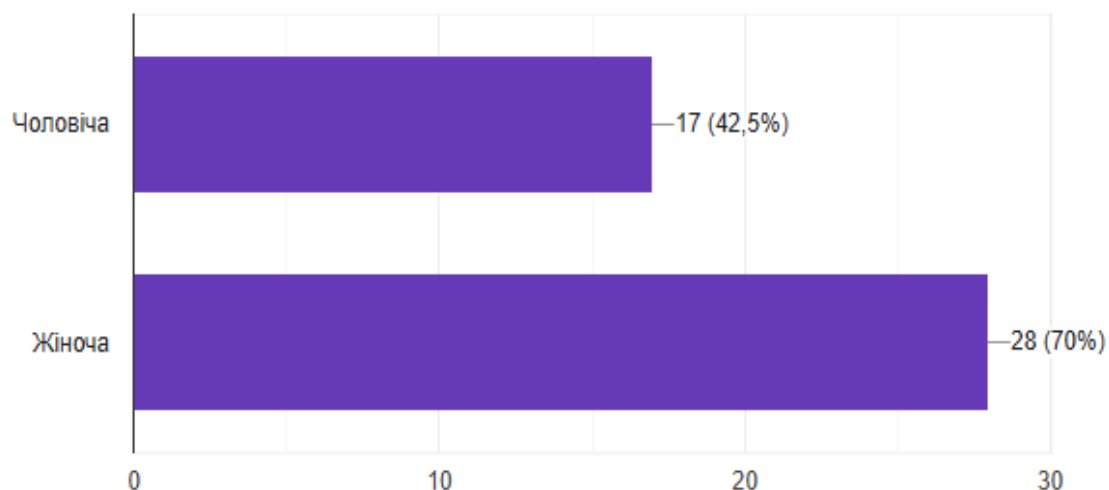


Рис. 2.5. Стать відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика»

Досліджено що серед опитуваних респондентів переважають особи віком від 31 до 45 років – 45,0% (рис. 2.6.).

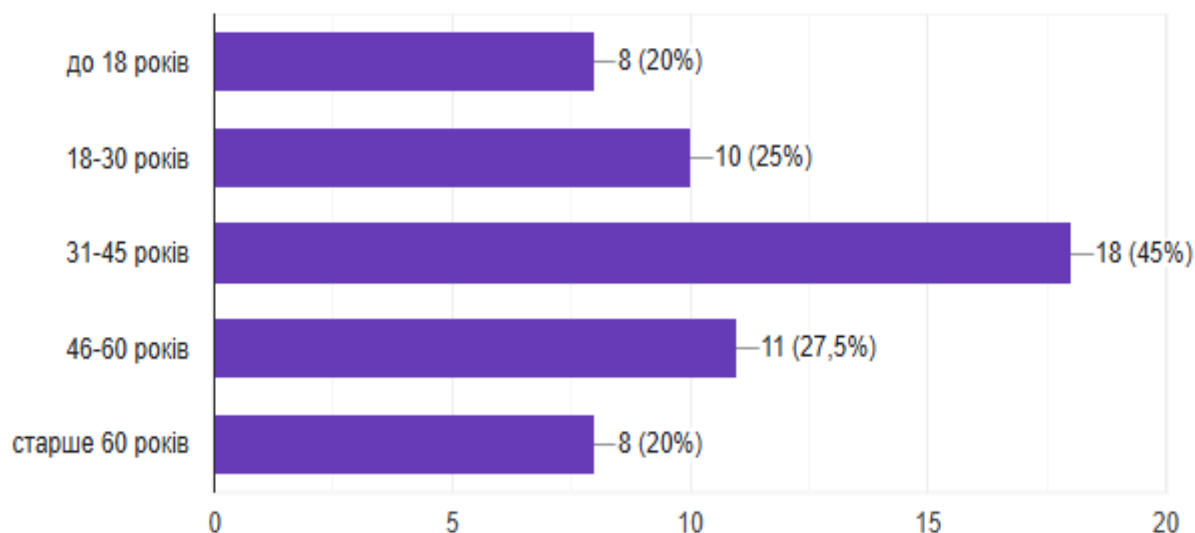


Рис. 2.6. Вік респондентів

Згідно з проведеним аналізом, 42,5% відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика» звертаються до закладу раз на квартал. Це свідчить про стабільну потребу в регулярних медичних аналізах серед клієнтів. Така частота

відвідувань може бути пов'язана з необхідністю контролю стану здоров'я або проходження планових обстежень за рекомендаціями лікарів (рис. 2.7.).

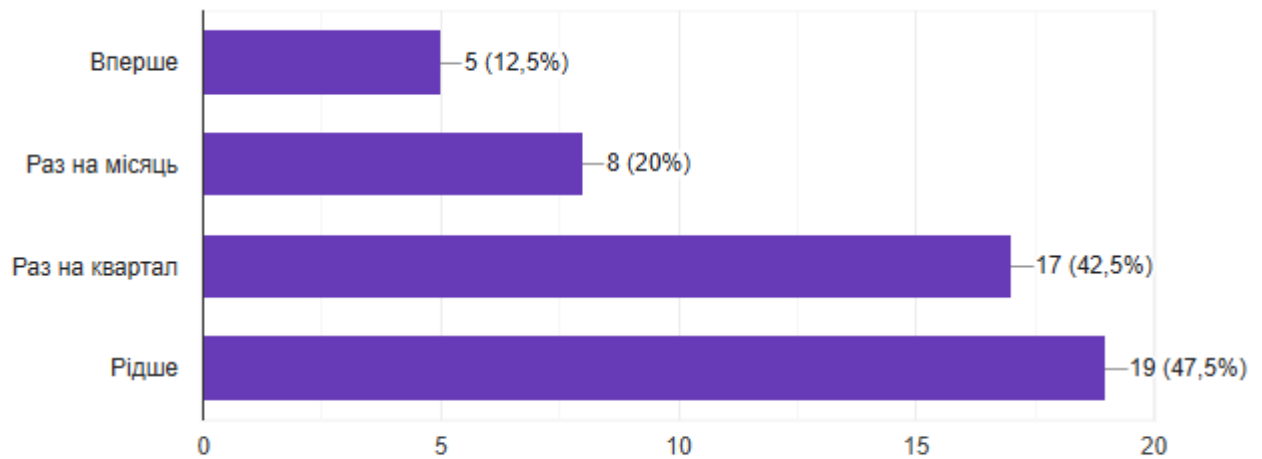


Рис. 2.7. Частота відвідування медичної лабораторії «Аналітика»

Серед медичних послуг, які відвідувачі отримують у лабораторії «Аналітика», найпоширенішими є клінічний та загальний аналізи крові (72,5%; 70,0%), аналіз сечі – 85,0% та гормональні дослідження – 10,0%. Також популярністю користуються біохімічні аналізи та ПЛР-тестування на різні інфекції. Ці послуги дозволяють пацієнтам контролювати стан свого здоров'я та своєчасно виявляти можливі відхилення (рис. 2.8.).

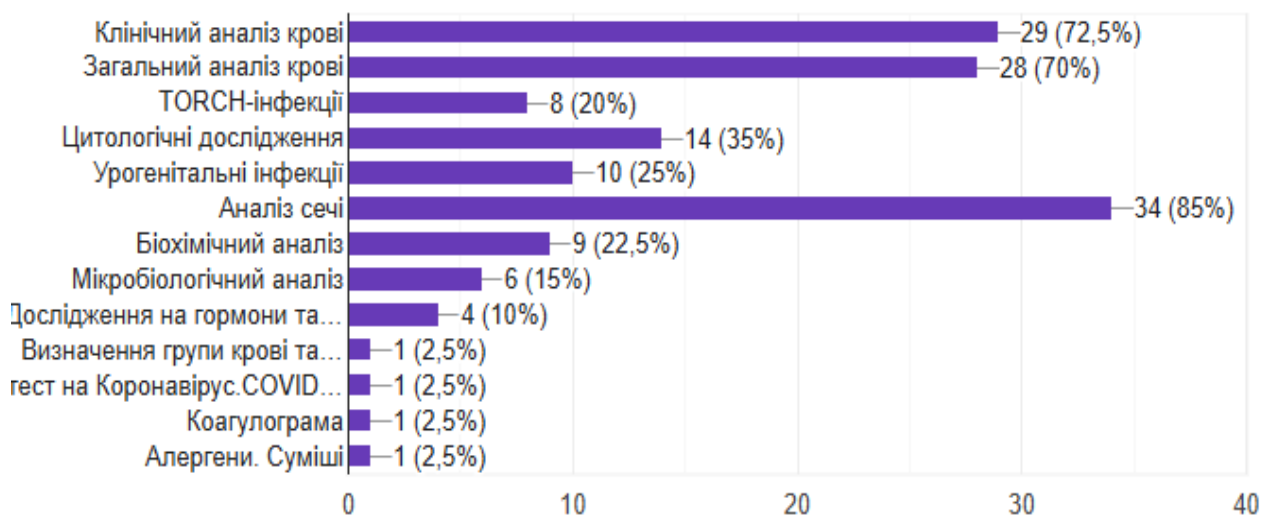


Рис. 2.8. Найпоширеніші медичні послуги

Більшість респондентів відзначають, що записатися на прийом до медичної лабораторії «Аналітика» було досить легко – 65,0%. Онлайн-реєстрація через сайт або мобільний додаток є зручною і швидкою, а можливість попереднього запису по телефону також спрощує процес. Завдяки цьому пацієнти можуть обрати зручний для себе час без зайвих черг та затримок (рис. 2.9.).

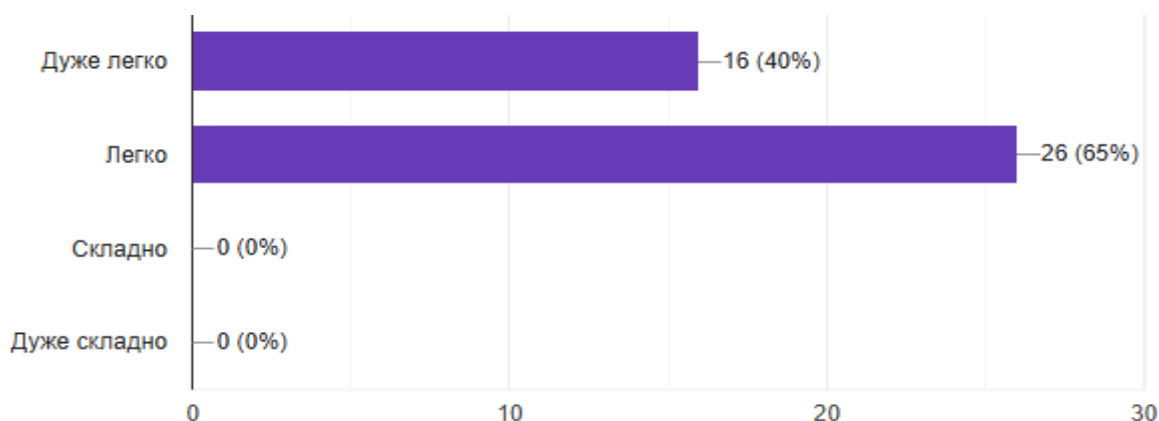


Рис. 2.9. Зручність запису на прийом до медичної лабораторії «Аналітика»

Відвідувачі медичної лабораторії «Аналітика» загалом добро оцінюють уважність медичного персоналу – (65,0%). Пацієнти відзначають доброзичливість, професіоналізм та здатність медпрацівників пояснити всі деталі процедур. Завдяки уважному ставленню, відвідувачі почуваються комфортно та впевнено під час проведення аналізів (рис. 2.10.).

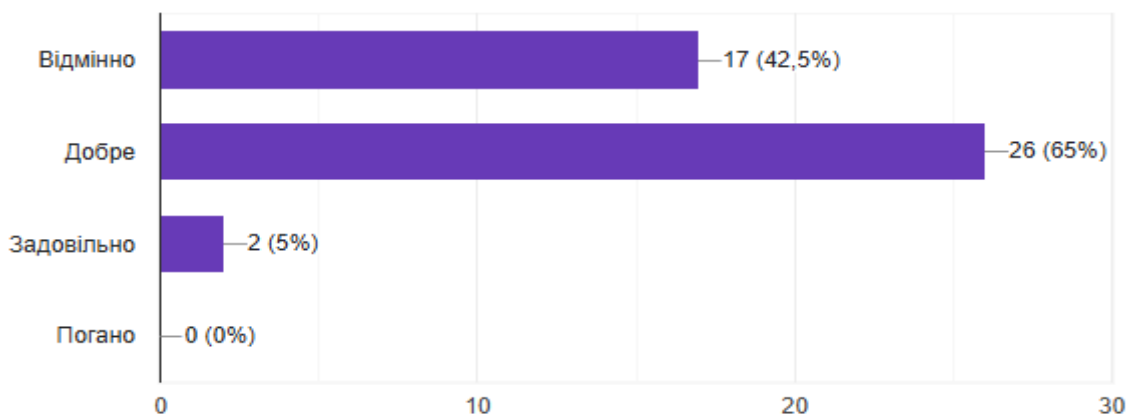


Рис. 2.10. Результати відношення медичного персоналу до відвідувачів

Більшість пацієнтів відзначають швидке та ефективне обслуговування в медичній лабораторії «Аналітика» – 95,0%. Очікування на прийом зазвичай не займає багато часу завдяки попередньому запису та чіткій організації роботи (рис. 2.11.).

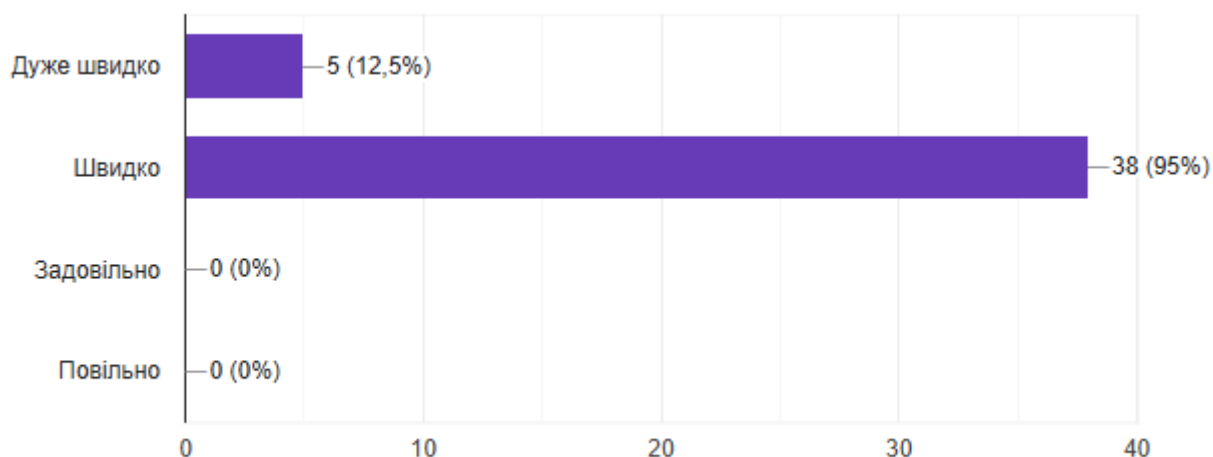


Рис. 2.11. Оцінка обслуговування в медичній лабораторії «Аналітика»

Більшість респондентів висловлюють високий рівень задоволеності роботою персоналу медичної лабораторії «Аналітика» та оцінюють на 9 балів майже 60,0%. Відзначають професіоналізм, ввічливість і уважність співробітників, що створює позитивний досвід під час візиту. Відвідувачі цінують індивідуальний підхід та готовність персоналу відповісти на запитання, що підвищує рівень довіри до закладу (рис. 2.12).

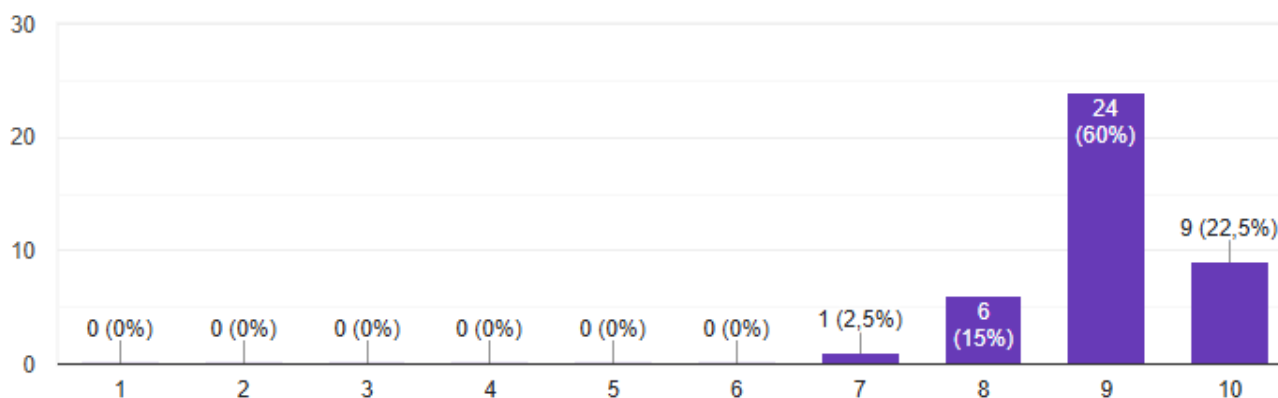


Рис. 2.12. Показники задоволеності роботою персоналу медичної лабораторії «Аналітика»

Одержувачі послуг висловлюють задоволення якістю проведених аналізів у медичній лабораторії «Аналітика» – 80,0%. Вони відзначають точність та достовірність результатів, які допомагають своєчасно виявити проблеми зі здоров'ям. (рис. 2.13).

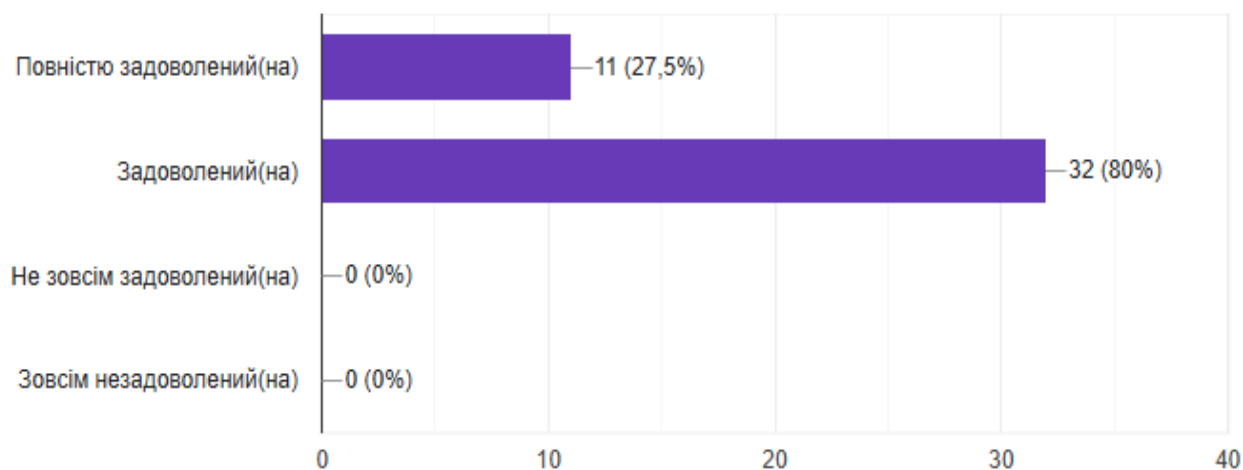


Рис. 2.13. Відповіді респондентів щодо задоволення отриманих послуг

Також респонденти цінують швидкість та вчасність отримання результатів та зручність доступу до них через електронні сервіси (рис. 2.14.)

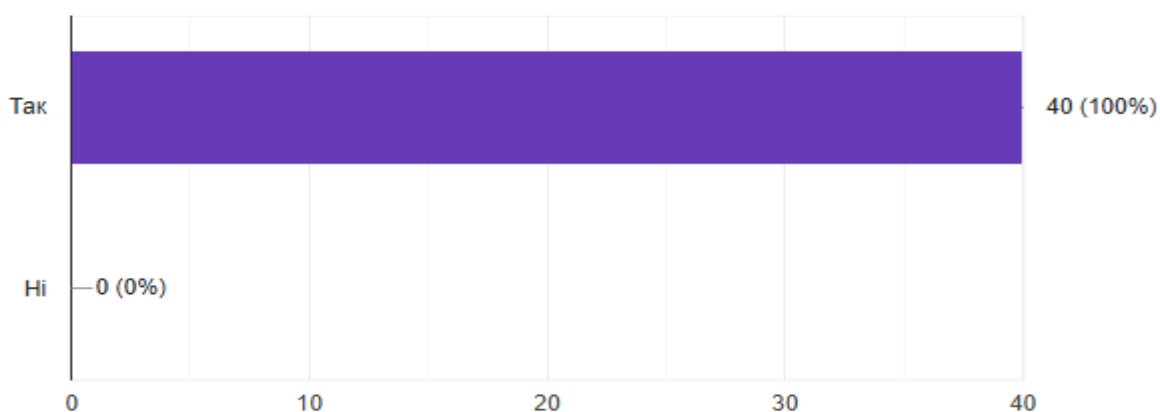


Рис. 2.14. Відповіді респондентів стосовно отримання результатів

Більшість респондентів (82,5%) зазначили, що умови в лабораторії «Аналітика» є комфортними завдяки сучасному обладнанню та продуманій організації робочого простору. Приміщення має достатнє освітлення,

оснащене необхідними засобами захисту, а також передбачена зона для відпочинку, що сприяє підвищенню комфорту. Загалом, ефективність роботи в лабораторії забезпечується легким доступом до матеріалів і підтримкою колег, що робить перебування приємним і безпечним (рис. 2.15).

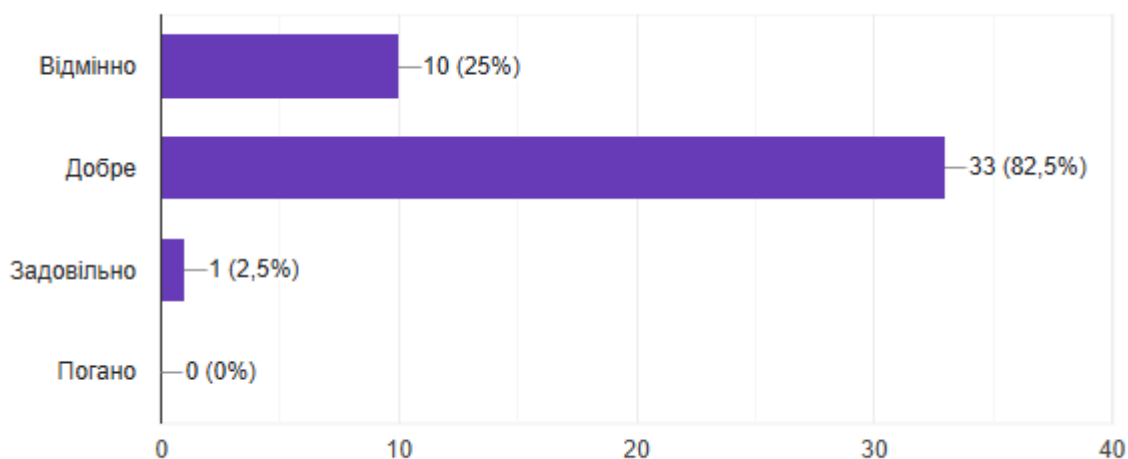


Рис. 2.15. Умови перебування в медичній лабораторії «Аналітика»

На питання «Чи відчували Ви, що ваші питання та побоювання були вислухані? Персонал надав повну інформацію про процедуру», 77,5% відвідувачів зазначили, що співробітники уважно ставилися до їхніх запитань та детально роз'яснювали всі етапи процедури, що дозволило зняти будь-які сумніви. Результати наведено на рис. 2.16.

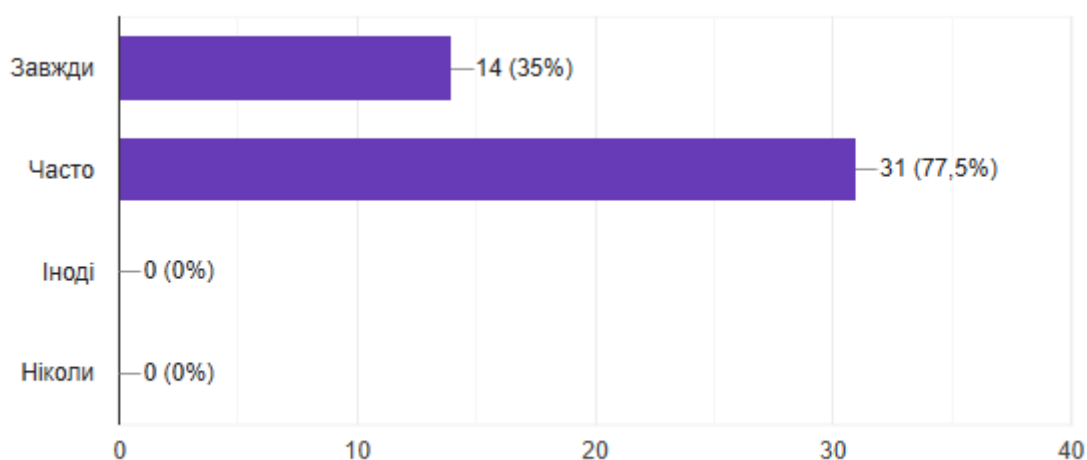


Рис. 2.16. Пояснення медичного персоналу стосовно інформації щодо проведення процедур та послуг

Наступним етапом дослідження є оцінка різних аспектів роботи медичної лабораторії «Аналітика». Відвідувачі загалом високо оцінили компетентність персоналу, прийом медичних спеціалістів, якість діагностики, зручний графік роботи, а також адекватну вартість послуг та можливість зручного розрахунку. Особливе задоволення викликала послуга здачі аналізів вдома, яка повністю відповідає очікуванням пацієнтів. Щодо наявності інформаційних матеріалів у лабораторії, більшість респондентів відзначили її на достатньому рівні. Сучасне обладнання забезпечує точні та швидкі результати аналізів, що підвищує довіру клієнтів. Процедури проходять швидко та без затримок, що є зручним для пацієнтів, а комфортні умови й розташування лабораторії створюють позитивні враження. Загалом, респонденти задоволені якістю послуг і організацією роботи лабораторії «Аналітика» (рис. 2.17.).

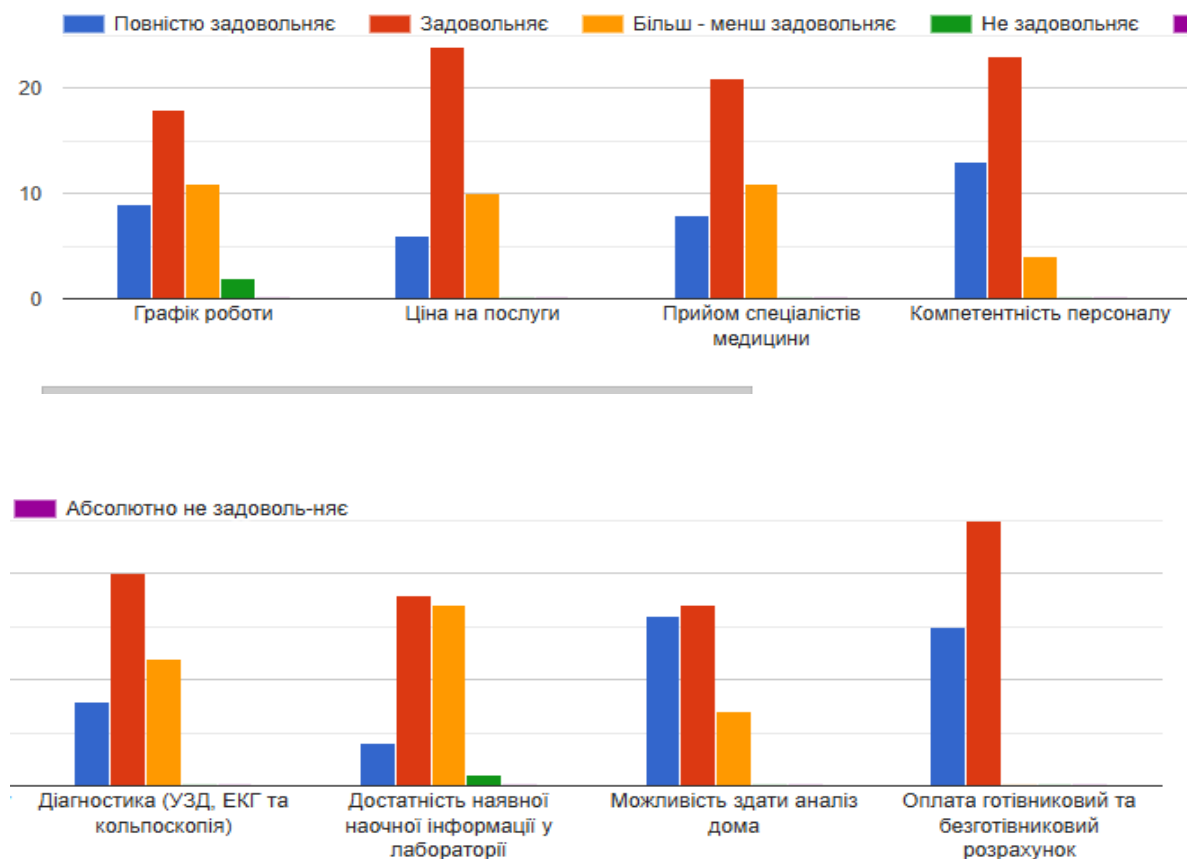


Рис. 2.17. Оцінка якості послуг та задоволеності відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика»

Результати дослідження показали (рис. 2.18.), що найчастіше відвідувачі приходять без попереднього запису – 80,0%. Також для запису в медичну лабораторію «Аналітика» використовують телефон – 22,5% або мобільний додаток – 42,5%, оскільки це швидко і зручно. Також іноді реєструються через сайт лабораторії – 60,0%, особливо якщо потрібно обрати конкретний час. Соціальні мережі використовують для запису – 52,5%, здебільшого для отримання інформації про послуги.

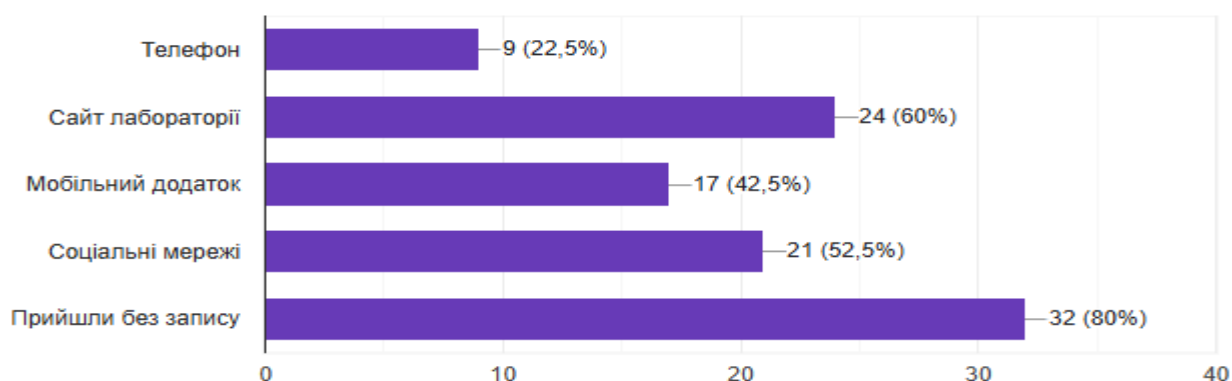


Рис. 2.18. Методи запису до медичної лабораторії «Аналітика»

Доведено, що медична лабораторія «Аналітика», її філіали розташовані по всьому місті, що забезпечує зручний доступ до неї з різних районів м. Харкова. Лабораторія знаходиться поруч із зупинками громадського транспорту, що полегшує доїзди для відвідувачів. Заклад розташований на першому поверсі будівлі, що створює комфортні умови для відвідувачів із обмеженою мобільністю (рис. 2.19.).

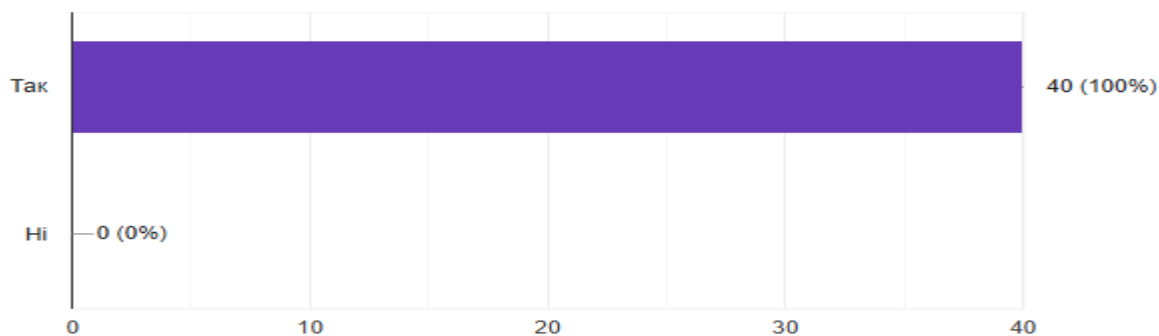


Рис. 2.19. Зручність розташування медичної лабораторії «Аналітика»

Далі визначили, як можна отримати результати дослідження. Деякі відвідувачі найчастіше забирають їх особисто в лабораторії (77,5%), що дозволяє безпосередньо уточнити всі питання з медичним персоналом. Більшість надають перевагу отриманню результатів електронною поштою 82,5%, цей варіант є швидким і дозволяє зберігати електронні копії. Значна кількість пацієнтів користуються мобільним додатком медичної лабораторії (60,0%), оскільки це дозволяє отримувати дані дистанційно та зручно переглядати їх будь-де. Крім того, результати можуть надходити через спеціаліста медицини, який надає додаткові роз'яснення та рекомендації – 20,0% (рис. 2.20.)

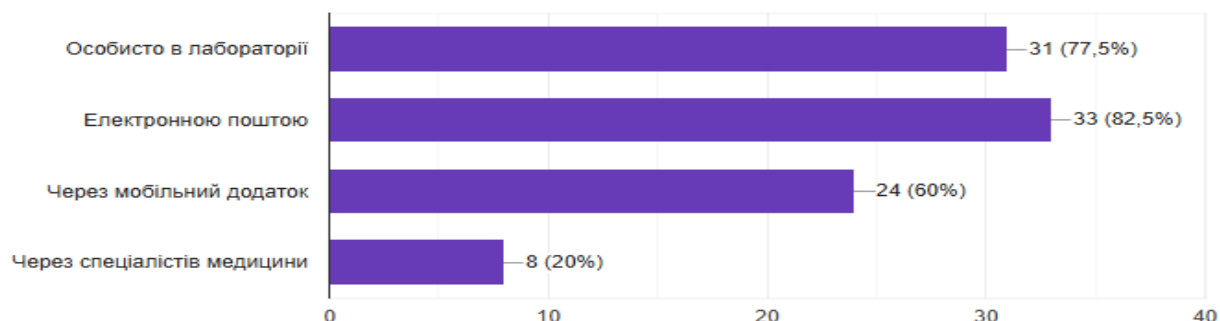


Рис. 2.20. Способи отримання результатів аналізів в медичній лабораторії «Аналітика»

З'ясовано, що вартість медичних послуг можна оцінювати по-різному, і це залежить від якості наданих послуг, ринку та потреб споживачів. Ціна має відповідати якості, тому респонденти готові платити більше за кращий сервіс – 80,0%. Результати наведено на рис. 2.21.

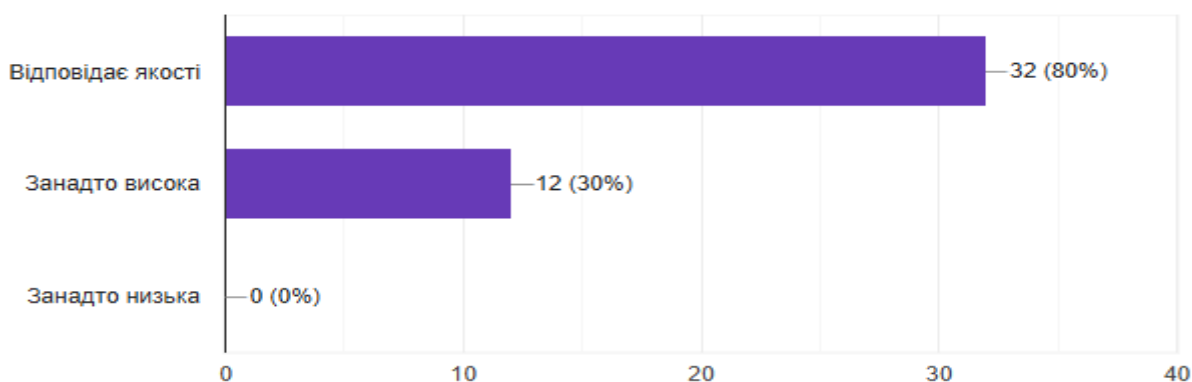


Рис. 2.21. Оцінка вартості послуг медичної лабораторії «Аналітика»

За результатами дослідження встановлено, що більшість респондентів вважають можливість оплатити послуги онлайн не важливою – 60,0%, через побоювання щодо безпеки даних або через звичку здійснювати платежі готівкою. Але з розвитком цифрових технологій і зростанням популярності безконтактних оплат, все більше респондентів переходять на онлайн-платежі – 40,0%. Результати наведено на рис. 2.22.

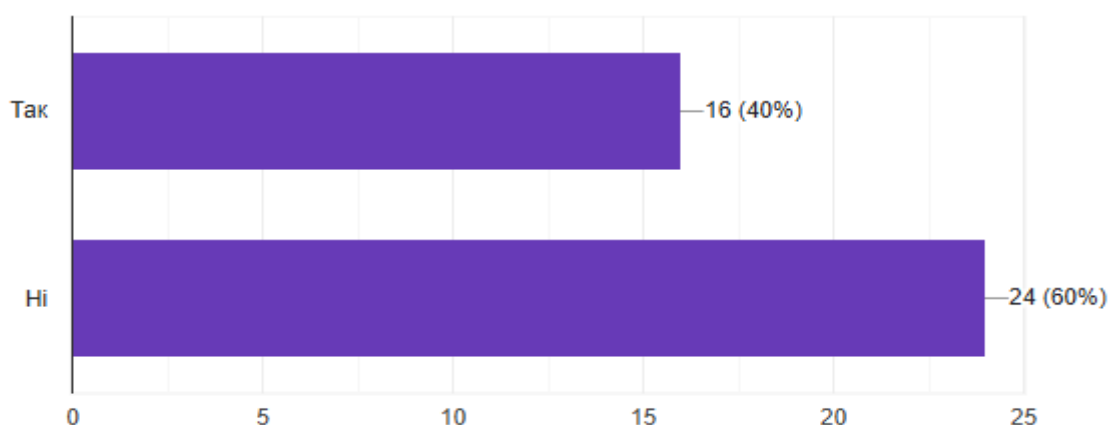


Рис. 2.22. Відповіді респондентів щодо важливості та можливості онлайн-оплати послуг

Досліджено, що при виборі медичної лабораторії «Аналітика» споживачі послуг звертають увагу на декілька ключових факторів, залежно від їхніх потреб та пріоритетів: 1) професійність персоналу — важливий аспект для тих, респондентів, які цінують якісне обслуговування, привітність та компетентність медичних працівників, що забезпечує комфорт під час відвідування (97,5%); 2) точність результатів та високий рівень достовірності результатів свідчить про якість обладнання та компетентність фахівців (90,0%); 3) вартість послуг, а саме ціна може бути вирішальним фактором для багатьох відвідувачів, особливо якщо потрібно здавати багато аналізів або послуги не покриваються страховкою — 82,5%. Слід відмітити, що ці фактори часто взаємопов'язані, і кінцевий вибір залежить від індивідуальних потреб та пріоритетів кожного пацієнта (рис. 2.23.).

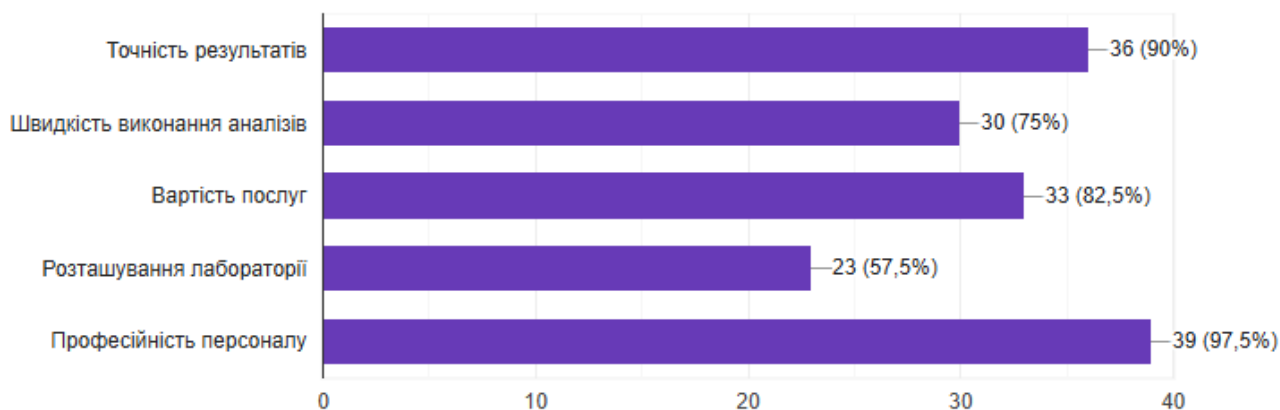


Рис. 2.23. Основні фактори вибору медичної лабораторії «Аналітика»

За результатами дослідження встановлено, що лабораторія має широкий вибір медичних послуг, що охоплює основні потреби клієнтів – 72,5%. Проте деяким респондентам потрібні більш спеціалізовані послуги – 30,0%, які б задовольнили конкретні потреби. Розширення асортименту спеціалізованих послуг могло би надати можливості лабораторії та залучити нових клієнтів із різноманітними потребами (рис. 2.24.).

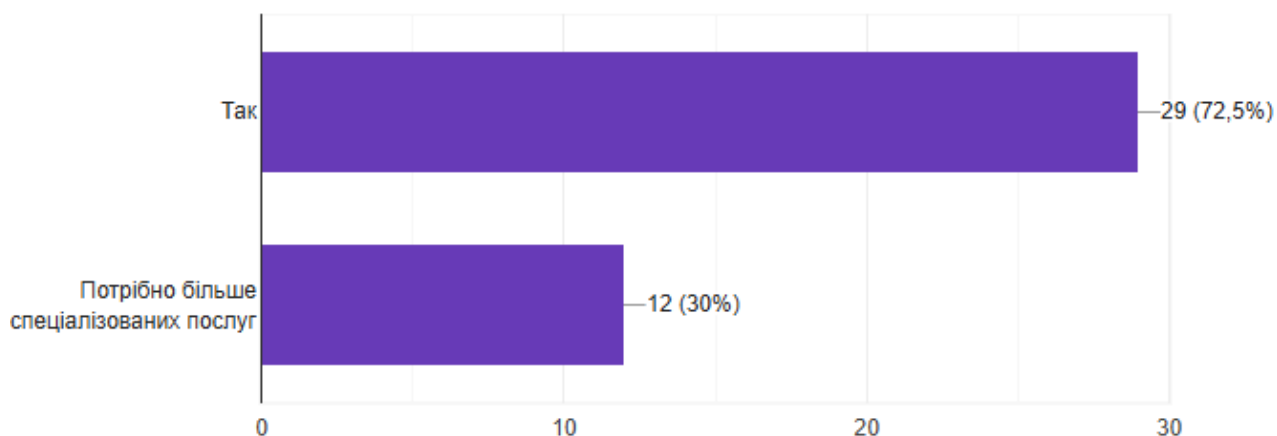


Рис. 2.24. Відповіді респондентів щодо спектрів послуг

Наступне питання стосувалося частоти випадків повторної здачі аналізів через сумнівні результати. Згідно з отриманими відповідями, 90,0% опитаних не стикалися з необхідністю повторно здавати аналізи, тоді як 12,5% довелося

зробити це через сумніви лікаря у первинних результатах.

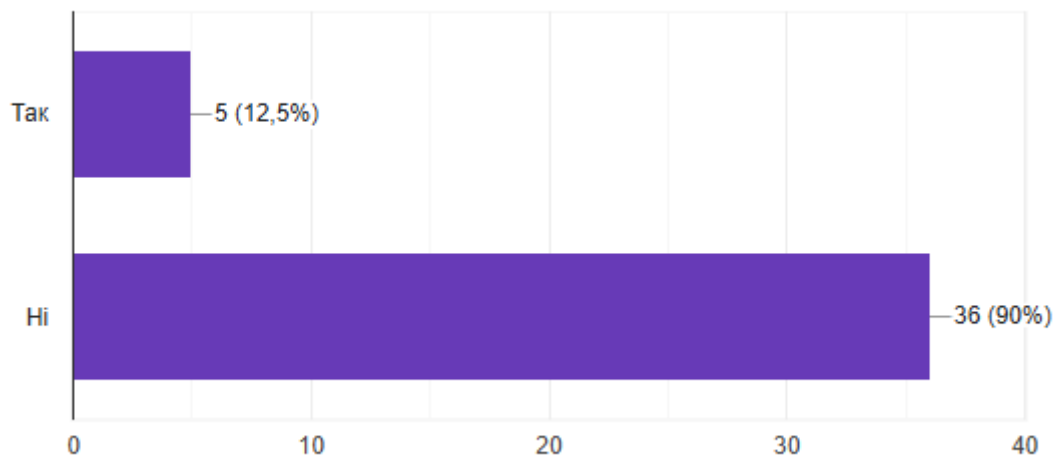


Рис. 2.25. Повторна здача аналізів через сумнівні результати

Знижки, акції та програми лояльності можуть бути корисними для відвідувачів, оскільки вони допомагають заощадити кошти при отриманні медичних послуг. Опитування з варіантами відповіді дає змогу зрозуміти, наскільки ефективними є маркетингові кампанії зі знижками і чи потребують вони покращення в інформуванні споживачів. Результати на рис. 2.26.

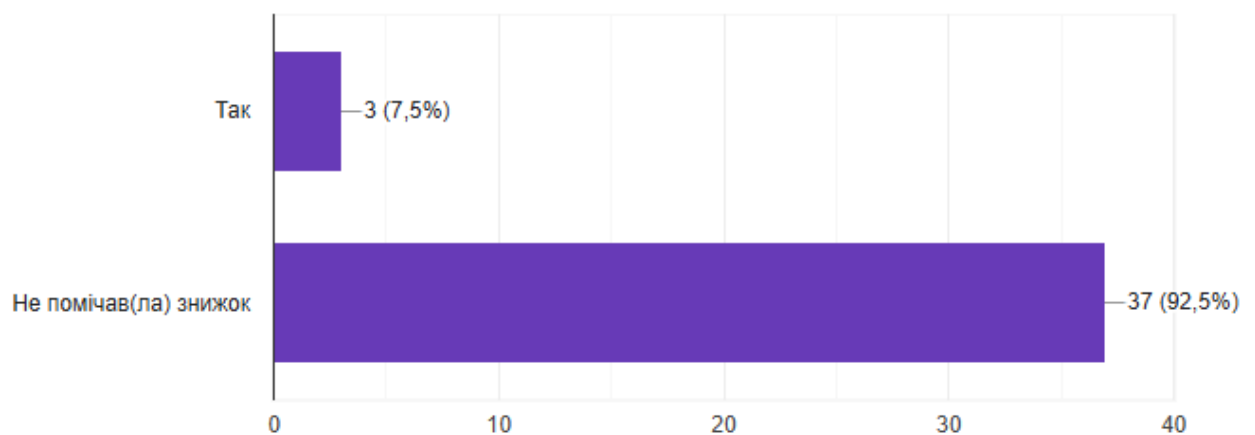


Рис. 2.26. Опитування про корисність знижок та акцій

Результати дослідження показали (рис. 2.27.), що відвідувачі хочуть бачити в медичній лабораторії «Аналітика» різноманітні додаткові послуги наприклад:

1) відкриття нових філіалів (відкриття нових пунктів забору аналізів у різних частинах міста, що дозволить пацієнтам зекономити час на дорогу. Це особливо важливо для людей, які проживають у віддалених районах, а також для пацієнтів з обмеженою мобільністю, які мають труднощі з відвідуванням основної лабораторії;

2) зміна графіку роботи (розширення годин роботи або запровадження більш гнучкого графіку: подовжений робочий день; робота у вихідні дні; гнучкі години для спеціальних послуг; покращення обслуговування у пікові години;

3) консультація лікарів (доступ до онлайн-консультацій з лікарем, який може надати роз'яснення результатів аналізів та рекомендації щодо подальших дій);

4) програми лояльності (додаткові акції, програми лояльності для постійних клієнтів або знижки для певних категорій пацієнтів (наприклад, для пенсіонерів, дітей, ВПО тощо). Ці покращення допомогли б зробити процес здачі аналізів більш зручним, доступним та комфортним для пацієнтів.



Рис. 2.27. Бажані покращення в медичній лабораторії «Аналітика»

Рекомендація медичної лабораторії «Аналітика» знайомим є показником задоволеності пацієнтів якістю послуг – 100,0%. Якщо споживач послуг готовий порадити медичну лабораторію своїм друзям, це свідчить про високий рівень довіри до медичного закладу. Пацієнти зазвичай рекомендують лабораторію, якщо вони задоволені точністю аналізів, професійністю

медичного персоналу, швидкістю отримання результатів, зручністю сервісу та комфортом під час відвідування (рис. 2.28.).

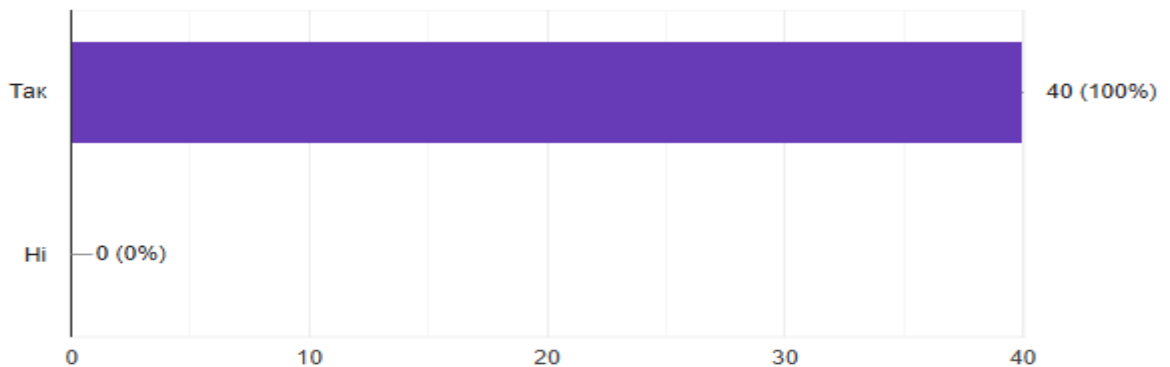


Рис. 2.28. Рекомендація медичної лабораторії «Аналітика» друзям та знайомим

З іншого боку, якщо споживач не готовий рекомендувати лабораторію, це може свідчити про певні недоліки або негативний досвід, який вони отримали під час обслуговування. Відгуки та рекомендації від клієнтів є важливими для покращення якості послуг та підвищення репутації лабораторії.

Наступним етапом дослідження є аналіз результатів опитування клієнтів приватної медичної лабораторії «Аналітика» з метою виявлення проблемних аспектів у якості надання медичних послуг.

2.3. Аналіз отриманих даних та виявлення проблемних аспектів щодо якості надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика»

Статистика та результати попередніх досліджень показують, що останніми роками українці все частіше звертаються до приватних медичних лабораторій щодо проведення лабораторних тестів загальної клініки та біохімії, що свідчить про незадоволений попит у цих сегментах у держсекторі лабораторного ринку [20].

Опитування було проведене серед клієнтів (40 респондентів) медичної лабораторії «Аналітика» з метою оцінити їх задоволеність різними аспектами обслуговування. Основна увага приділялася ключовим чинникам, що впливають на загальний досвід відвідувачів, зокрема:

1. Точність результатів аналізів.
2. Швидкість виконання аналізів.
3. Вартість медичних послуг.
4. Зручність розташування медичної лабораторії.
5. Професійність медичного персоналу.
6. Зручність сервісу (онлайн-запис, отримання результатів онлайн).
7. Виїзний сервіс.

Аналіз отриманих даних дозволив виявити як позитивні сторони, так і проблемні сторони в роботі медичної лабораторії «Аналітика» (табл. 2.4.).

Таблиця 2.4.

Позитивні сторони медичної лабораторії «Аналітика»

№ п/п	Назва аспекту	Характеристика показників
1	2	3
1.	Точність результатів аналізів	Респонденти високо оцінили точність і достовірність результатів, що свідчить про високу якість лабораторного обладнання та відповідний рівень фахівців
2.	Професійність персоналу	Респонденти відзначили високий рівень обслуговування та ввічливість медичних працівників, що сприяє загальному позитивному враженню від відвідування лабораторії

1	2	3
3.	Зручність онлайн-сервісів	Респонденти позитивно оцінили можливість онлайн-запису та отримання результатів через електронні сервіси, що полегшує доступ до медичних послуг
4.	Вартість послуг	Респонденти вказали, що ціна за послугу відповідає якості, тому респонденти готові платити більше за кращий сервіс
5.	Розташування лабораторії	Респонденти відмітили, що зручно добиратися до лабораторії через її розташування. Це особливо важливо для людей старшого віку або пацієнтів з обмеженими можливостями.
6.	Виїзний сервіс	Респонденти відмітили, що є можливість виклику медичного працівника для забору аналізів вдома, що є важливим покращенням для зручності пацієнтів з обмеженою мобільністю

Аналізуючи результати анкетування відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика», можна виділити декілька основних проблемних аспектів, які впливають на загальну якість обслуговування та задоволеність пацієнтів (табл. 2.5.).

Проблемні сторони медичної лабораторії «Аналітика»

№ п/п	Назва аспекту	Характеристика
1	2	3
1.	Швидкість виконання аналізів	Респонденти вказала на те, що деякі аналізи виконуються довше, ніж очікувалося. Це може бути пов'язано з високим навантаженням на лабораторію або недостатньою кількістю персоналу
2.	Доступні консультації лікарів	Респонденти хотіли б отримувати роз'яснення щодо результатів аналізів безпосередньо від лікаря лабораторії, проте така послуга не завжди доступна
3.	Графік роботи медичної лабораторії	Респонденти відмітили, що хочуть мати можливість здавати аналізи у суботу або навіть неділю, оскільки це єдиний зручний час для тих, хто зайнятий протягом робочого тижня. Відкриття медичної лабораторії у вихідні розширить можливості для обслуговування клієнтів і підвищить їх задоволеність
4.	Програми лояльності або зниження вартості послуги	Респонденти відмітили про відсутність програм лояльності або спеціальних пропозицій для постійних клієнтів

На основі виявлених проблемних аспектів, можна запропонувати такі заходи для покращення якості медичних послуг медичної лабораторії «Аналітика» (табл. 2.6.).

Таблиця 2.6.

Рекомендації для покращення якості медичних послуг медичної лабораторії «Аналітика»

№ п/п	Назва аспекту	Характеристика
1	2	3
1.	Оптимізація швидкості обробки аналізів	Збільшення кількості персоналу або впровадження нових технологій для прискорення процесу виконання аналізів
2.	Запровадження програм лояльності або зниження вартості послуги	Запропонувати знижки для постійних клієнтів, пільгові ціни для пенсіонерів та людей з хронічними захворюваннями, або програми лояльності
3.	Зміна графіку роботи медичної лабораторії	Зміна графіку роботи медичної лабораторії є відповіддю на потреби пацієнтів і може значно підвищити якість обслуговування. Розширення годин роботи чи корегування графіку може забезпечити зручність для клієнтів та оптимізувати бізнес-процеси лабораторії
4.	Покращення консультаційних послуг	Запровадження можливості отримати консультацію лікаря онлайн або під час відвідування лабораторії для роз'яснення результатів аналізів

1	2	3
5.	Розширення мережі лабораторій	Відкриття нових пунктів забору аналізів у різних районах міста для зручності клієнтів

Отже, аналіз отриманих даних показав, що клієнти загалом задоволені послугами медичної лабораторії «Аналітика», особливо у питаннях точності результатів та професійності персоналу. Проте, існують кілька проблемних аспектів, які потребують уваги для підвищення рівня обслуговування та конкурентоспроможності медичної лабораторії. Впровадження зазначених покращень допоможе задовольнити потреби клієнтів і збільшити їхню лояльність до закладу охорони здоров'я.

Висновки до розділу 2

1. Проведено аналіз сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика». Медична лабораторія «Аналітика» розпочала свою роботу у 1999 році, ставши однією з перших приватних діагностичних лабораторій у Харкові.. Сьогодні лабораторія має понад 17 філій по Харкову, 3 відділення у Полтаві та смт. Котельва. Медична лабораторія «Аналітика» пропонує цілий спектр послуг, наприклад: лабораторія, гастроентерологія, гінекологія, кардіологія, терапія, дерматологія, дієтологія, УЗД, ЕКГ та кольпоскопія.

2. Доведено, що спеціалісти щодня виконують щонайменше 1000 аналізів, а список доступних послуг включає близько 800 видів. Завдяки сучасному обладнанню та висококваліфікованому персоналу, лабораторія забезпечує швидкі результати аналізів (термін виконання від 1 дня до 23 днів, залежності від найменування аналізу та коду). Медична лабораторія «Аналітика» складається з 9 відділів, що спеціалізуються на виконанні аналізів за різними напрямками.

3. Проаналізовано аналіз сайту analitika-lab.com.ua щодо активності у соціальних мережах. Медична лабораторія «Аналітика» має сторінку у Facebook, Instagram та YouTube у месенжерах: Viber, Telegram, Messenger. Результати показали, що у вересні 2024 року сайт відвідали 14 554 користувачів. Досліджено показники розподілу пристроїв з яких заходить цільова аудиторія, так з мобільного інтернету – 82,07% користувачів.

4. Проведено анкетування 40 відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика» щодо покращення якості медичних послуг. Встановлено соціально-демографічний портрет одержувачів послуг, які відвідують медичну лабораторію «Аналітика», серед респондентів 70,0% – жінки, віком від 31 до 45 років – 45,0%. З'ясовано, що 42,5% відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика» звертаються до закладу раз на квартал.

5. Встановлено, що серед медичних послуг, які відвідувачі отримують у лабораторії «Аналітика», найпоширенішими є клінічний та

загальний аналізи крові (72,5%; 70,0%), аналіз сечі – 85,0% та гормональні дослідження – 10,0%. Респонденти відзначають, що записатися на прийом до медичної лабораторії «Аналітика» було досить легко – 65,0%. Більшість респондентів висловлюють високий рівень задоволеності роботою персоналу медичної лабораторії «Аналітика» та оцінюють на 9 балів майже 60,0%. Одержувачі послуг висловлюють задоволення якістю проведених аналізів у медичній лабораторії «Аналітика» – 80,0%. Відвідувачі (82,5%) зазначили, що умови в лабораторії «Аналітика» є комфортними завдяки сучасному обладнанню та продуманій організації робочого простору.

6. Досліджено, що відвідувачі загалом високо оцінили компетентність персоналу, прийом медичних спеціалістів, якість діагностики, зручний графік роботи, а також адекватну вартість послуг та можливість зручного розрахунку. Особливе задоволення викликала послуга здачі аналізів вдома, яка повністю відповідає очікуванням пацієнтів. Доведено, що медична лабораторія «Аналітика», її філіали розташовані по всьому місті, що забезпечує зручний доступ до неї з різних районів м. Харкова.

7. Досліджено, що при виборі медичної лабораторії «Аналітика» споживачі послуг звертають увагу на декілька ключових факторів, залежно від їхніх потреб та пріоритетів: 1) професійність персоналу — важливий аспект для тих, респондентів, які цінують якісне обслуговування, привітність та компетентність медичних працівників, що забезпечує комфорт під час відвідування (97,5%); 2) точність результатів та високий рівень достовірності результатів свідчить про якість обладнання та компетентність фахівців (90,0%); 3) вартість послуг, а саме ціна може бути вирішальним фактором для багатьох відвідувачів, особливо якщо потрібно здавати багато аналізів або послуги не покриваються страховкою — 82,5%. Встановлено, що лабораторія має широкий вибір медичних послуг, що охоплює основні потреби клієнтів — 72,5%. Споживачі послуг готові порадити медичну лабораторію своїм друзям (100,0%), це свідчить про високий рівень довіри до медичного закладу.

8. Аналіз отриманих даних дозволив виявити як позитивні сторони (точність результатів аналізів, професійність персоналу, зручність онлайн-сервісів, вартість послуг, розташування лабораторії, виїзний сервіс), так і проблемні сторони в роботі медичної лабораторії «Аналітика» (швидкість виконання аналізів, доступні консультації лікарів, графік роботи, програми лояльності або зниження вартості послуг та розширення мережі лабораторій). На основі виявлених проблемних аспектів (сторін), запропоновано заходи для покращення якості медичних послуг медичної лабораторії «Аналітика».

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ПРИВАТНОЮ МЕДИЧНОЮ ЛАБОРАТОРІЄЮ «АНАЛІТИКА»

Забезпечення високих стандартів якості лабораторних послуг є критично важливим, оскільки від їх точності залежить встановлення правильного діагнозу та ефективність подальшого лікування. Впровадження міжнародних стандартів якості, таких як ISO 15189, допомагає уніфікувати процедури та покращити точність результатів аналізів. Зростаюча роль лабораторної діагностики також вимагає постійного підвищення кваліфікації медичного персоналу та модернізації обладнання для забезпечення надійності даних. Актуальні дослідження зосереджені на вдосконаленні лабораторних методик, оптимізації медичних процесів і впровадженні інноваційних технологій для підвищення ефективності діагностики. Важливим напрямом є також розробка рекомендацій щодо покращення якості медичних послуг відповідно до міжнародних стандартів. Завдяки дослідженням українських і зарубіжних експертів формуються нові підходи до акредитації медичних установ та контролю якості надання медичних послуг [2, 7-10, 13, 23].

Встановлено, що у відповідності до вимог стандарту ДСТУ EN ISO 15189:2015 Лабораторія повинна встановлювати, документувати, вводити та підтримувати систему управління якістю та постійно покращувати її ефективність [7-10].

Система управління якістю лабораторії повинна слугувати інтеграції всіх процесів, необхідних для гарантування якості лабораторних досліджень та відповідати потребам і вимогам користувачів. Для досягнення цієї мети лабораторія повинна [7-10]:

- визначити процеси, необхідні для систем управління якістю та забезпечити їх застосування у всій лабораторії;
- визначити послідовність та взаємодію цих процесів;

- визначати критерії та методи, необхідні для забезпечення того, для операцій та контролю цих процесів були ефективними;
- забезпечити доступність ресурсів та інформації, необхідних для підтримки операцій та моніторингу цих процесів;
- забезпечити моніторинг та оцінку цих процесів;
- виконувати дії, необхідні для досягнення запланованих результатів та постійного вдосконалення цих процесів.

Процеси, що впливають на якість надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика» можна розділити на три процеси [33]. Результати наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1.

Процеси, що впливають на якість надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика»

Назва та показники процесу
1
Основний процес
• інформування одержувачів послуг щодо місця розміщення лабораторії, видів клінічних послуг, годин роботи лабораторії, вказівки щодо заповнення форм запрошення (призначення); • інструкції з підготовки пацієнта; інструкції по взяттю проб пацієнта; інструкції з транспортування проб, у тому числі будь-які спеціальні потреби; будь-які вимоги щодо погодження з пацієнтом (наприклад, погодження розкриття клінічної інформації та сімейного анамнезу, що відповідає медичним працівникам); • доступність клінічної консультації при призначенні досліджень та роз'яснення результатів; • політика лабораторії щодо захисту персональної інформації та даних; • процедура лабораторії щодо розгляду скарг.

1
Управлінський процес
• аналіз середовища (визначення зовнішніх і внутрішніх чинників, що впливають на здатність досягати результатів); • планування діяльності (планування дій стосовно ризиків і можливостей; визначення процесів, обов'язкових для дотримання вимог щодо якості лабораторних досліджень, належне інформування щодо них та планування і контроль їх виконання; встановлення показників та критеріїв оцінки ефективності щодо досягнення цілей; розробка настанови з якості); • аналіз з боку керівництва щодо системи управління якістю (СУЯ): впровадження ефективної системи моніторингу характеристик процесів СУЯ; визначення об'єктів, періодичності проведення моніторингу і вимірювання СУЯ; визначення методів моніторингу, вимірювання, аналізу та оцінки СУЯ; здійснення моніторингу СУЯ та документування результатів; вивчення зауважень працівників та інших зацікавлених сторін; впровадження системи управління змінами, з системою оцінки змін; проведення внутрішніх аудитів СУЯ; • дії щодо покращення: виявлення відхилень у якості лабораторних досліджень, проведення коригувальних заходів для усунення порушень та їх причин, реалізація запобіжних дій для зменшення або попередження ризику появи відхилень у якості досліджень.

1
Процес забезпечення
забезпечення персоналом (визначення кількості працівників та вимог до їх компетентності; забезпечення дотримання вимог щодо здоров'я працівників; забезпечення школи наставництва; забезпечення професійного розвитку фахівців); • закупівля лабораторних тестів, реактивів, матеріалів (кваліфікація та вибір постачальників лабораторних тестів, реактивів, матеріалів на основі їх відповідності вимогам щодо якості лабораторних тестів, реактивів, матеріалів; укладення договорів поставки, детальний опис умов поставки лабораторних тестів, реактивів, матеріалів в договорах, забезпечення та контроль належного виконання умов договору і графіку поставки лабораторних тестів, реактивів, матеріалів; проведення вхідного (документального і візуального) контролю якості лабораторних тестів, реактивів, матеріалів, що надійшли від постачальника; ведення реєстру лабораторних тестів, реактивів, матеріалів, які надходять до лабораторії); • забезпечення інфраструктурою (забезпечення інфраструктурою (будівля, обладнання, транспорт); забезпечення відповідності вимогам приміщень, в т.ч. лабораторій, приміщень для зберігання, архіву зразків, матеріальної, зали обслуговування населення; забезпечення відповідності своєму призначенню транспортних засобів для перевезення проб та їх належне обладнання для запобігання завданню шкоди якості проб та цілості їх пакування, технічне обслуговування транспортних засобів, включаючи очищення та заходи безпеки; забезпечення постійного контролю за дотриманням вимог щодо температури та вологості);

1
• калібрування обладнання і забезпечення метрологічної простежуваності (проведення своєчасної повірки та калібрування засобів вимірювальної техніки, атестації та калібрування випробувального обладнання, засобів для проведення моніторингу і вимірювань); • забезпечення управління документованою інформацією (розробка, затвердження, актуалізація та контроль документованої інформації (положень, стандартних операційних процедур, робочих і технологічних інструкцій, протоколів (записів) та ін.); створення ефективної системи внутрішнього та зовнішнього інформування); • забезпечення робочого середовища (забезпечення дотримання вимог соціального захисту персоналу; виконання вимог щодо охорони праці та дотримання техніки безпеки; забезпечення реагування на надзвичайні ситуації зберігання лабораторних тестів, реактивів, матеріалів; забезпечення належних умов зберігання лабораторних тестів, реактивів, матеріалів відповідно до вимог законодавства; постійний моніторинг умов зберігання лабораторних тестів, реактивів, матеріалів (температури, відносної вологості повітря); вжиття запобіжних заходів для запобігання ушкодженню, перехресній контамінації, крадіжкам та переплутуванню лабораторних тестів, реактивів, матеріалів під час зберігання; забезпечення раціонального розміщення та складування лабораторних тестів, реактивів, матеріалів в зонах зберігання; забезпечення оборотності та контролю товарного запасу лабораторних тестів, реактивів, матеріалів).

Отже, кожен процес системи управління якістю (СУЯ) приватної медичної лабораторії «Аналітика» повинен бути узгоджений з циклом PDCA («планування-виконання-перевірка-дія»), який лежить в основі процесного

підходу, визначеного стандартом ISO 9001:2015. Планування, оцінка, аналіз та удосконалення є ключовими елементами для забезпечення ефективності процесів. Для кожного процесу в СУЯ необхідно встановити зв'язок з іншими процесами, визначити необхідні ресурси, вимоги, критерії оцінки ефективності та вихідні результати (матеріальні або інформаційні), а також забезпечити їх регламентацію через відповідну документацію.

3.1. Розробка заходів з підвищення якості надання медичних послуг

Для успішного впровадження заходів з підвищення якості надання медичних послуг у лабораторії «Аналітика» важливо розробити детальний план дій. Представлено етапи впровадження, завдяки яким медична лабораторія «Аналітика» зможе ефективно досягти цілей щодо якості.

Таблиця 3.2.

План дій щодо заходів з підвищення якості надання медичних послуг

№ п/п	Етапи підготовки	Запропоновані заходи (характеристика)
1	2	3
1.	Підготовчий:	• провести аналіз поточного стану якості (необхідно провести аудит існуючих процесів, показників якості, проблемних зон та частоти помилок. Залучити персонал до оцінки та визначення актуальних проблем); • визначити цілі та критерії якості (сформулювати основні цілі з покращення якості, такі як підвищення точності аналізів, скорочення часу виконання тестів, підвищення задоволеності пацієнтів. Визначити конкретні критерії для моніторингу якості);

№ п/п	Етапи підготовки	Запропоновані заходи (характеристика)
1	2	3
1.	Підготовчий:	здійснити підбір персоналу для команди з впровадження (зібрати команду, яка відповідатиме за впровадження заходів з покращення якості. Включити керівництво, представників відділів лабораторії, відповідальних за інформаційні технології, і контроль якості)
2.	Розробка та планування заходів:	- розробка детальних заходів (необхідно описати кожен захід для підвищення якості, включаючи автоматизацію процесів, контроль якості, навчання персоналу, удосконалення обслуговування обладнання тощо); - встановлення термінів та пріоритетів: розподілити заходи на короткострокові (до 3 місяців), середньострокові (3–6 місяців) та довгострокові (6–12 місяців) із визначенням конкретних строків. - розрахунок бюджету: визначити фінансові ресурси, необхідні для впровадження (закупівля обладнання, програмного забезпечення, навчання персоналу), та затвердити бюджет у керівництва.

№ п/п	Етапи підготовки	Запропоновані заходи (характеристика)
1	2	3
3.	Навчання персоналу:	• проведення тренінгів (організувати навчальні сесії щодо нових протоколів якості, стандартів обслуговування, роботи з новим обладнанням та програмним забезпеченням); • оцінка навичок персоналу (провести оцінювання знань та навичок, щоб переконатися, що всі співробітники здатні працювати відповідно до нових вимог якості); • підвищення мотивації до якості: створити мотиваційні програми (наприклад, система бонусів чи нагород за дотримання високих стандартів якості).
4.	Впровадження технічних та організаційних змін:	• автоматизація процесів (встановити автоматизовані системи обробки даних, електронні медичні записи та систему управління лабораторією (LIS)). Налаштувати інтеграцію з іншими системами медичного закладу. • оптимізація робочих процесів (розподілити функції у лабораторії для оптимізації роботи, уникнення дублювань та скорочення часу обробки зразків); • покращення управління запасами (впровадити систему відстеження запасів реагентів та витратних матеріалів для запобігання затримкам через нестачу).

№ п/п	Етапи підготовки	Запропоновані заходи (характеристика)
1	2	3
5.	Запровадження системи контролю якості:	• моніторинг показників якості (встановити чіткі критерії контролю якості, зокрема час виконання тестів, точність результатів, задоволеність пацієнтів тощо); • регулярні внутрішні аудити (проводити щомісячні або щоквартальні перевірки відповідності стандартам, а також перевіряти дотримання нових протоколів); • впровадження зовнішнього контролю якості (приєднатися до національних або міжнародних програм зовнішньої оцінки якості (наприклад, участь у професійних міжлабораторних тестах).
6.	Збір та аналіз зворотного зв'язку:	• опитування відвідувачів (регулярно збирати зворотний зв'язок від пацієнтів щодо їхнього досвіду, часу очікування та задоволення від наданих послуг); • аналіз звернень та скарг (оцінювати всі звернення та скарги, проводити аналіз причин, впроваджувати коригуючі заходи для уникнення повторення проблем); • збір зворотного зв'язку від персоналу (співробітники можуть виявити проблеми, які не помітні ззовні, тому регулярні зустрічі або опитування персоналу допоможуть швидко реагувати на внутрішні питання).

№ п/п	Етапи підготовки	Запропоновані заходи (характеристика)
1	2	3
7.	Впровадження коригуючих дій:	• аналіз виявлених недоліків (на основі результатів моніторингу та зворотного зв'язку визначити ключові проблемні зони); • розробка плану коригуючих заходів (впровадити заходи для усунення недоліків, включаючи оновлення інструкцій, додаткові тренінги або модернізацію обладнання); • оцінка ефективності коригуючих дій (перевірити результати, чи вирішили коригуючі заходи проблему, чи потребують додаткового вдосконалення).
8.	Постійне вдосконалення та підтримка високого рівня якості:	• періодичний перегляд стандартів якості (постійно оновлювати стандарти відповідно до змін у медичній галузі, технологіях та вимогах пацієнтів); • інновації та оновлення (відстежувати нові технології та методи, щоб інтегрувати їх у роботу медичної лабораторії); • розробка системи винагород (мотивувати персонал підтримувати високі стандарти якості шляхом винагороди за ефективну роботу та дотримання норм).

Термін виконання плану впровадження є ключовим елементом будь-якого проекту, оскільки він впливає на успіх реалізації та досягнення цілей. Ефективне планування, управління ресурсами та регулярний контроль за

виконанням завдань допомагають мінімізувати ризики та забезпечити своєчасне завершення проекту.

Термін виконання плану впровадження:

- перші 1-3 місяці. Підготовчий етап, формування команди, аудит поточного стану, планування заходів, базове навчання персоналу;
- 3-6 місяців. Впровадження автоматизації, оптимізація процесів, запуск контролю якості;
- 6-12 місяців. Повний моніторинг ефективності, збір зворотного зв'язку, постійне вдосконалення на основі даних та результатів контролю.

Отже, впровадження такого плану допоможе приватній медичній лабораторії досягти високого рівня якості послуг, що позитивно вплине на репутацію медичного закладу, задоволеність пацієнтів та ефективність роботи персоналу.

3.2. Удосконалення системи моніторингу та оцінки якості надання медичних послуг

Ефективна система моніторингу якості медичних послуг є ключовою складовою управління охороною здоров'я. Вона дозволяє не тільки своєчасно виявляти проблеми, але й оцінювати результати та підвищувати ефективність надання медичної допомоги.

Удосконалення цієї системи передбачає впровадження сучасних технологій, розробку нових підходів до збору та аналізу даних, а також залучення всіх учасників процесу. Основні елементи та шляхи удосконалення системи моніторингу представлено табл. 3.3.

Основні елементи та шляхи удосконалення системи моніторингу

№ п\п	Елементи системи моніторингу	Шляхи удосконалення
1	2	3
1.	Інтеграція інформаційних систем:	Використання електронних медичних записів (EMR), інформаційних систем управління лікарнями (HIS) та інших цифрових інструментів дозволяє покращити точність та швидкість збору даних: • єдина інформаційна платформа (створення інтегрованих платформ, які об'єднують дані з різних джерел, зокрема клінічних лабораторій, відділень, лікарів загальної практики, що забезпечує безперервний потік інформації); • автоматизовані звіти (використання автоматизованих систем для створення звітів та аналізу даних про якість медичних послуг у режимі реального часу); • взаємодія між закладами (підключення різних медичних закладів до спільної системи обміну даними для кращого моніторингу стану здоров'я пацієнтів на різних рівнях охорони здоров'я (первинна, вторинна, третинна допомога).

1	2	3
2.	Розробка стандартних показників якості:	для покращення системи моніторингу необхідно створити чіткі стандарти та показники, які можна оцінювати регулярно: • клінічні показники (наприклад, частота госпіталізацій, рівень смертності, ускладнення після операцій, інфекції, пов'язані з медичними втручаннями); • процесні показники (охоплюють якість діагностики та лікування, наприклад, дотримання клінічних протоколів, тривалість перебування в медичній лабораторії, точність діагнозів тощо); • показники задоволеності пацієнтів (включають оцінки задоволеності пацієнтів щодо якості обслуговування, доступності послуг, ставлення персоналу).
3.	Використання аналітики даних:	аналітика даних дозволяє покращити процес моніторингу через автоматичний аналіз великих обсягів інформації: • прогнозування ризиків (використання аналітики для ідентифікації груп пацієнтів з високим ризиком розвитку ускладнень або повторних консультацій);

1	2	3
	Використання аналітики даних:	аналіз партнерів (виявлення закономірностей та відхилень в даних, які можуть свідчити про проблеми з якістю надання медичних послуг).
4.	Залучення відвідувачів до моніторингу:	відвідувачі є важливими учасниками процесу моніторингу якості медичних послуг, тому їх залучення може суттєво покращити якість даних: - мобільні додатки та онлайн-платформи (використання мобільних додатків для збору зворотного зв'язку від пацієнтів, що дозволяє отримувати актуальні дані про їх задоволеність та досвід лікування); - опитування пацієнтів (проведення регулярних опитувань щодо якості обслуговування, часу очікування, зручності запису на прийом); - рейтингова система (створення публічних рейтингів медичних закладів на основі відгуків пацієнтів, що стимулює покращення якості послуг).

1	2	3
5.	Впровадження системи раннього попередження:	система раннього попередження базується на зборі та аналізі даних про пацієнтів з метою виявлення потенційних проблем ще до їх виникнення: • аналіз показників здоров'я в реальному часі (використання датчиків та медичних пристроїв для моніторингу стану пацієнтів у режимі реального часу (моніторинг артеріального тиску, рівня глюкози в крові); • сигналізація про критичні показники (автоматичне сповіщення спеціалістів медицини про відхилення від норми ключових показників здоров'я пацієнтів).
6.	Аудит та акредитація медичних закладів:	регулярний аудит та акредитація допомагають оцінити відповідність медичних закладів встановленим стандартам якості: • внутрішні аудити: проведення регулярних перевірок всередині медичних закладів для оцінки дотримання протоколів та стандартів. • зовнішні аудити: оцінка незалежними організаціями, такими як Joint Commission International (JCI), для забезпечення об'єктивності та надійності оцінки. • система сертифікації: впровадження сертифікатів якості для спеціалістів медицини та медичних закладів, що стимулює до постійного покращення.

1	2	3
7.	Навчання та підвищення кваліфікації персоналу:	ефективний моніторинг якості неможливий без висококваліфікованого медичного персоналу: • тренінги та семінари (регулярні навчання для медичних працівників щодо використання систем моніторингу та аналізу даних); • підвищення обізнаності про стандарти якості (інформування персоналу про актуальні стандарти, протоколи та вимоги до надання медичних послуг); • залучення до процесу моніторингу (стимулювання спеціалістів медицини до участі у розробці та реалізації програм моніторингу, щоб забезпечити їхню зацікавленість у покращенні якості).
8.	Аналіз та звітність:	розробка системи регулярної звітності допомагає відслідковувати динаміку змін та приймати обґрунтовані рішення: • щомісячні та щоквартальні звіти (підготовка звітів про показники якості, які дозволяють оцінити успішність заходів та виявити проблеми); • публічні звіти (опублікування звітів про якість надання медичних послуг, що підвищує прозорість та довіру з боку пацієнтів).

Удосконалення системи моніторингу якості медичних послуг є важливим кроком на шляху до підвищення ефективності та безпеки охорони здоров'я. Використання сучасних технологій, розробка стандартизованих показників, залучення пацієнтів та проведення регулярних аудитів сприяють створенню прозорої та ефективної системи, що орієнтована на покращення здоров'я пацієнтів і підвищення якості медичної допомоги.

Далі розглянемо основні показники щодо оцінки якості надання медичних послуг. Доведено, що оцінка якості медичних послуг є основним елементом системи охорони здоров'я, спрямованим на забезпечення безпеки пацієнтів, підвищення ефективності лікування та оптимізацію використання ресурсів. Вона включає кілька рівнів і аспектів, від оцінки клінічних результатів до аналізу досвіду пацієнтів та ефективності управлінських рішень. Розглянемо основні підходи, показники та методи оцінки якості надання медичних послуг.

Підходи до оцінки якості медичних послуг. Існують кілька підходів до оцінки якості медичних послуг, які охоплюють різні аспекти надання медичної допомоги:

1. Донобедіанська модель. Підхід, запропонований Аведісом Донобедіаном, який охоплює три основні компоненти:

- Структура. Оцінка ресурсів, включаючи матеріально-технічну базу, обладнання, рівень підготовки персоналу та організацію процесів.
- Процес. Аналіз практичних дій та процедур, які виконуються під час надання медичної допомоги (діагностика, лікування, консультації).
- Результат. Оцінка клінічних результатів лікування, рівня задоволеності пацієнтів та показників здоров'я.

1.1. Орієнтованість на пацієнта. Зосереджується на досвіді пацієнта, його задоволеності якістю обслуговування, доступності та зручності отримання медичних послуг.

1.2. Системний підхід. Охоплює аналіз якості медичних послуг на всіх рівнях охорони здоров'я, включаючи первинну, вторинну та третинну допомогу, з урахуванням взаємодії між цими рівнями.

2. Показники якості медичних послуг. Для оцінки якості медичних послуг використовуються різні показники, які можна поділити на три основні категорії:

2.1. Клінічні показники:

- Рівень смертності. Кількість випадків смертності серед пацієнтів в закладах охорони здоров'я або в певних групах захворювань.
- Рівень ускладнень. Частота виникнення ускладнень після лікування або хірургічних втручань.
- Частота повторних госпіталізацій. Відсоток пацієнтів, які повертаються до закладів охорони здоров'я через певний час, наприклад, після виписки через погіршення стану.

2.2. Процесні показники:

- Дотримання клінічних протоколів. Частота використання рекомендованих протоколів та стандартів лікування для певних захворювань.
- Тривалість перебування в медичній лабораторії. Середня кількість часу, яку пацієнт проводить у медичній лабораторії під час одного візиту.
- Час очікування на прийом. Тривалість часу від звернення пацієнта до надання медичної допомоги.

2.3. Показники пацієнтів:

- Задоволеність пацієнтів. Рівень задоволеності пацієнтів якістю медичних послуг, який оцінюється через опитування або анкетування.
- Досвід пацієнтів. Оцінка зручності процесу запису, комунікації з спеціалістами медицини, доступності медичних послуг.
- Рівень безпеки пацієнтів. Оцінка частоти медичних помилок, випадків інфекцій, що виникли під час перебування в закладах охорони здоров'я.

3. Методи оцінки якості медичних послуг. Для ефективної оцінки якості медичних послуг використовуються різні методи збору та аналізу даних:

3.1. Опитування пацієнтів:

- Анкети задоволеності. Включають питання про досвід отримання медичних послуг, задоволеність обслуговуванням, взаємодію з медичним персоналом.

- Інтерв'ю та фокус-групи. Допомагають отримати глибше розуміння досвіду пацієнтів та їхніх очікувань від медичних послуг.

3.2. Аудит медичних карток:

- Аналіз медичних записів для оцінки дотримання клінічних протоколів, точності діагнозів та відповідності лікування стандартам.

3.3. Клінічний аудит:

- Проводиться групою експертів, які оцінюють якість медичних послуг на основі клінічних результатів та процесів лікування.

3.4. Моніторинг та аналіз показників:

- Використання цифрових інструментів для збору та аналізу даних у режимі реального часу.

4. Роль стандартів та акредитації. Акредитація медичних закладів є важливим інструментом оцінки якості послуг, що підтверджує відповідність закладу встановленим стандартам:

- Joint Commission International (JCI). Міжнародний стандарт акредитації, який включає оцінку безпеки пацієнтів, якості обслуговування, дотримання клінічних протоколів.

- ISO 9001. Стандарт управління якістю, який застосовується до медичних закладів для забезпечення високих стандартів обслуговування.

5. Інноваційні підходи до оцінки якості:

- Телемедицина та дистанційний моніторинг. Використання телемедицини для оцінки досвіду пацієнтів у віддалених регіонах та підвищення доступності медичних послуг.

- Індикатори якості в режимі реального часу. Використання сенсорів та цифрових пристроїв для моніторингу показників здоров'я пацієнтів і оперативного реагування на зміни стану.

Оцінка якості медичних послуг є важливим процесом, що вимагає комплексного підходу, використання сучасних технологій та чітких стандартів. Вона забезпечує можливість виявлення слабких місць, впровадження покращень і підвищення рівня задоволеності пацієнтів. Завдяки інтеграції новітніх методів аналізу даних, активному залученню пацієнтів та постійному моніторингу результатів, система охорони здоров'я може стати більш ефективною, безпечною та орієнтованою на потреби людей.

Отже, удосконалення системи моніторингу та оцінки якості надання медичних послуг є багатокомпонентним завданням, що потребує інтегрованого підходу. Використання сучасних технологій, розробка чітких стандартів якості, забезпечення зворотного зв'язку та постійного навчання персоналу — це основні кроки, які можуть суттєво покращити якість медичних послуг та задоволеність пацієнтів.

3.3. Організація внутрішнього навчання персоналу лабораторії

Навчання та підвищення кваліфікації медичного персоналу лабораторії є одним із ключових аспектів забезпечення високої якості медичних послуг. Це допомагає покращити навички, запроваджувати новітні методики, дотримуватися стандартів якості та підвищувати професійну компетентність співробітників.

В табл. 3.4. наведено основні етапи та методи ефективного навчання та підвищення кваліфікації медичних працівників у лабораторії.

**Основні етапи та методи підвищення кваліфікації медичних
працівників у лабораторії**

№ п/п	Етап навчання та підвищення кваліфікації	Опис методу	Приклад методів
1	2	3	4
1.	Визначення потреб у навчанні та їх оцінка:	Аналіз поточних знань і навичок персоналу	Визначення сильних та слабких сторін співробітників через опитування, тестування або самооцінку
		Виявлення прогалин у знаннях	Оцінка, які саме знання або навички необхідно розвинути для забезпечення належного рівня якості послуг
		Розробка індивідуальних планів розвитку	Для кожного співробітника визначити пріоритетні напрями навчання, враховуючи їхні обов'язки та особливості посади

1	2	3	4
2.	Розробка навчальних програм:	Розробка річного або піврічного навчального плану	Запланувати теми навчання (наприклад, робота з новим обладнанням, техніка безпеки, управління якістю тощо)
		Встановлення цілей навчання	Чітко визначити результати, яких слід досягти після кожного тренінгу (наприклад, зменшення кількості помилок у результатах, ефективне використання лабораторних систем)
		Залучення кваліфікованих тренерів	Використовувати як внутрішніх фахівців, так і зовнішніх тренерів для проведення спеціалізованих занять

Продовження табл. 3.4.

1	2	3	4
3.	Проведення базових тренінгів для всього персоналу:	Проведення базових тренінгів для всього персоналу	Тренінги з основних лабораторних процедур: регулярне повторення базових методик (взяття проб, обробка та аналіз зразків) для підтримки необхідного рівня навичок
		Навчання з використання лабораторного обладнання	Інструктаж щодо роботи з обладнанням, особливо якщо проводиться оновлення або закупівля нової техніки

1	2	3	4
3.	Проведення базових тренінгів для всього персоналу	Забезпечення знань з безпеки	Тренінги з техніки безпеки, включаючи поведження з небезпечними речовинами, запобігання інфекціям і використання захисних засобів
4.	Навчання з контролю якості та стандартів:	Курси з управління якістю	Ознайомлення співробітників зі стандартами якості (наприклад, ISO 15189 для медичних лабораторій), процедурами контролю якості та регулярними перевітками
		Ознайомлення з протоколами контролю якості	Вивчення протоколів внутрішнього та зовнішнього аудиту якості, процедури калібрування обладнання та обробки даних

Продовження табл. 3.4.

1	2	3	4
4.	Навчання з контролю якості та стандартів:	Тренінги з ведення документації	Правильне ведення лабораторної документації є критично важливим, тому навчання правильного заповнення протоколів і збереження записів допоможе мінімізувати помилки
5.	Навчання щодо новітніх технологій та методів:	Тренінги з нових лабораторних технологій	При впровадженні нових технологій (автоматизовані аналізатори, електронні системи управління даними), проводити навчання для швидкої адаптації персоналу

1	2	3	4
5.	Навчання щодо новітніх технологій та методів:	Використання лабораторної інформаційної системи (LIS)	Навчання щодо ефективного використання LIS для обробки та аналізу даних, зменшення часу на ручну працю та уникнення помилок
		Ознайомлення з сучасними діагностичними методами	Регулярно проводити тренінги на основі новітніх медичних досліджень і рекомендацій для використання найактуальніших методик у роботі
6.	Підвищення професійної компетенції через спеціалізовані курси:	Курси підвищення кваліфікації	Залучення співробітників до професійних курсів або семінарів з діагностики, лабораторної медицини, менеджменту в медицині

1	2	3	4
6.	Підвищення професійної компетенції через спеціалізовані курси:	Участь у наукових конференціях та симпозиумах:	Надання можливості співробітникам відвідувати галузеві заходи для обміну досвідом та ознайомлення з новими підходами в лабораторній практиці
		Онлайн-курси та вебінари:	Використання онлайн-платформ для дистанційного навчання (Coursera, Udemu, тощо), що дозволяє вивчати новітні практики без відриву від роботи
7.	Впровадження системи наставництва та обміну досвідом:	Програма наставництва:	Старші фахівці можуть виступати наставниками для молодих співробітників, передаючи практичні навички та знання

1	2	3	4
7.	Впровадження системи наставництва та обміну досвідом:	Регулярні зустрічі з обміну досвідом	Організація сесій для обміну досвідом між співробітниками, що допоможе визначити ефективні підходи та розв'язувати поширені проблеми
		Внутрішнє стажування	Переміщення співробітників між різними відділами лабораторії, щоб вони могли здобути ширші навички та розуміння роботи всієї лабораторії
8.	Моніторинг та оцінка результатів навчання:	Оцінка результатів навчання	Регулярне тестування та атестація для перевірки рівня знань та навичок, засвоєних під час навчання

1	2	3	4
8.	Моніторинг та оцінка результатів навчання:	Зворотний зв'язок від персоналу	Проведення опитувань серед співробітників щодо ефективності програм навчання та визначення можливих областей для покращення
		Аналіз продуктивності	Оцінка, як навчання вплинуло на якість роботи (наприклад, зменшення кількості помилок, скорочення часу обробки аналізів), щоб визначити ефективність навчальних заходів
9.	Постійне вдосконалення навчальних програм:	Оновлення навчальних програм відповідно до галузових змін	Періодично переглядати зміст навчання, додаючи нові теми та адаптуючи програми до актуальних тенденцій

1	2	3	4
9.	Постійне вдосконалення навчальних програм:	Інтеграція результатів оцінки в навчальні плани	Використовувати зворотний зв'язок та оцінки результатів навчання для коригування підходів у навчанні
		Мотиваційна система	Впровадження бонусів або інших винагород за успішне проходження навчання та підвищення кваліфікації

Таким чином, запровадження комплексної системи навчання та підвищення кваліфікації допоможе забезпечити високу компетентність персоналу медичної лабораторії, що вплине на якість надання медичних послуг, підвищить точність і швидкість обробки результатів, а також зміцнить довіру пацієнтів до медичних послуг закладу.

3.4. Оцінка реалізації розроблених заходів

Реалізація заходів із підвищення якості надання медичних послуг у приватній медичній лабораторії «Аналітика» мала на меті забезпечення високого рівня обслуговування пацієнтів, вдосконалення внутрішніх процесів, підвищення професійної компетентності персоналу та зміцнення конкурентоспроможності лабораторії на ринку медичних послуг. Після

впровадження розроблених заходів проведено аналіз їх ефективності на основі ключових показників результативності (KPI).

1. Підвищення якості надання медичних послуг. Впровадження нових стандартів обслуговування пацієнтів дозволило досягти наступних результатів:

1) покращення задоволеності відвідувачів медичної лабораторії (за результатами анкетування пацієнтів рівень їх задоволеності зріс на 20,0% у порівнянні з попереднім періодом);

2) скорочення часу очікування, а саме, оптимізація запису на аналізи та внутрішніх процесів дозволила зменшити середній час очікування пацієнтів із 15 до 10 хвилин);

3) зростання кількості постійних клієнтів (завдяки впровадженню програми лояльності кількість відвідувачів, які повторно звертаються до лабораторії, збільшилася на 15%).

2. Удосконалення системи моніторингу та оцінки якості. Розробка та впровадження сучасних підходів до моніторингу дозволили:

1) автоматизувати аналіз показників якості (впровадження спеціального програмного забезпечення для моніторингу помилок та затримок у процесах лабораторних досліджень скоротило кількість технічних похибок на 10,0%);

2) підвищити прозорість процесів. Регулярні звіти про якість стали доступними для керівництва, що дозволило оперативно реагувати на виявлені недоліки.

3. Організація внутрішнього навчання персоналу. Організація навчальних семінарів та тренінгів для персоналу лабораторії мала такі результати:

1) підвищення професійного рівня. Працівники медичної лабораторії пройшли курси підвищення кваліфікації, що дозволило зменшити кількість професійних помилок у процесі аналізу на 12%;

2) зростання довіри до медичної лабораторії. Відвідувачі відзначили професіоналізм персоналу, що відобразилося на високих оцінках у відгуках.

4. Загальна оцінка результатів впровадження заходів.

4.1.Покращення репутації. Відгуки клієнтів стали на 25% позитивними, порівняно з попереднім роком.

4.2. Ефективність роботи персоналу. Плинність кадрів зменшилася на 10,0% завдяки підвищенню мотивації працівників. Час виконання стандартних аналізів скоротився на 15,0%, що дозволило підвищити продуктивність.

Реалізація заходів із підвищення якості надання медичних послуг у лабораторії «Аналітика» мала позитивний вплив на всі ключові аспекти її діяльності. Завдяки вдосконаленню внутрішніх процесів, системи моніторингу якості та професійного рівня персоналу вдалося підвищити задоволеність клієнтів, оптимізувати витрати та зміцнити конкурентні позиції медичної лабораторії. Успіхи підтверджуються показниками, що свідчить про ефективність реалізованих заходів.

Висновки до розділу 3

1. Досліджено три процеси, які впливають на якість надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика» (основний, управлінський та процес забезпечення).

2. Запропоновано «План дій щодо заходів з підвищення якості надання медичних послуг» для успішного впровадження заходів з підвищення якості надання медичних послуг у лабораторії «Аналітика». План складається з 8 етапів: підготовчий етап; етап розробки та планування заходів: навчання персоналу; впровадження технічних та організаційних змін; запровадження системи контролю якості; збір та аналіз зворотного зв'язку; впровадження коригуючих дій; постійне вдосконалення та підтримка високого рівня якості.

3. Доведено, що ефективна система моніторингу якості медичних послуг є ключовою складовою управління охороною здоров'я. Вона дозволяє не тільки своєчасно виявляти проблеми, але й оцінювати результати та підвищувати ефективність надання медичної допомоги. Оцінка якості медичних послуг є важливим процесом, що вимагає комплексного підходу, використання сучасних технологій та чітких стандартів.

4. Запропоновано основні елементи та шляхи удосконалення системи моніторингу: інтеграція інформаційних систем; розробка стандартних показників якості; використання аналітики даних; залучення відвідувачів до моніторингу; впровадження системи раннього попередження; аудит та акредитація медичних закладів; навчання та підвищення кваліфікації персоналу; аналіз та звітність.

5. Розроблено дев'ять етапів та методів щодо ефективного навчання та підвищення кваліфікації медичних працівників у лабораторії: визначення потреб у навчанні та їх оцінка; розробка навчальних програм; проведення базових тренінгів для всього персоналу; навчання з контролю якості та стандартів; навчання щодо новітніх технологій та методів; підвищення професійної компетенції через спеціалізовані курси; впровадження системи

наставництва та обміну досвідом; моніторинг та оцінка результатів навчання; постійне вдосконалення навчальних програм.

6. Встановлено, що реалізація заходів із підвищення якості надання медичних послуг у лабораторії «Аналітика» мала позитивний вплив на всі ключові аспекти її діяльності. Завдяки вдосконаленню внутрішніх процесів, системи моніторингу якості та професійного рівня персоналу вдалося підвищити задоволеність клієнтів, оптимізувати витрати та зміцнити конкурентні позиції медичної лабораторії. Досягнення підтверджуються показниками результативності роботи, що свідчить про ефективність реалізованих заходів.

ВИСНОВКИ

Зроблено узагальнення літературних джерел щодо теоретичних основ якості медичних послуг, а саме:

1. Міжнародні стандарти для медичних лабораторій, такі як ISO 15189, встановлюють вимоги до якості та компетентності лабораторій, допомагаючи забезпечити точність і надійність результатів діагностики. З'ясовано, що дані стандарти охоплюють управління якістю, компетентність персоналу, технічне обслуговування обладнання і біобезпеку, спрямовані на захист здоров'я пацієнтів та підвищення довіри до лабораторних результатів.

2. Доведено, що якість медичних послуг – це багатовимірна характеристика, що включає відповідність наданих послуг медичним стандартам, задоволення потреб пацієнтів і досягнення оптимальних результатів лікування. Основними критеріями якості є ефективність, доступність, безпека, своєчасність, і задоволеність пацієнтів. Оцінювання якості також базується на професійній компетентності персоналу та ефективності управління, що забезпечує безперервне вдосконалення послуг для покращення здоров'я пацієнтів.

3. Встановлено, що процедура акредитації медичних лабораторій в Україні здійснюється Національним агентством з акредитації України (НААУ) та базується на відповідності міжнародному стандарту ISO 15189, що регулює якість та компетентність лабораторій. Процес включає подання заявки, перевірку документації, проведення аудитів, оцінку кваліфікації персоналу та контроль відповідності технічних стандартів. Акредитація забезпечує високу якість лабораторних послуг і підвищує довіру.

4. Проведено аналіз сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика». Медична лабораторія «Аналітика» розпочала свою роботу у 1999 році, ставши однією з перших приватних діагностичних лабораторій у Харкові.. Сьогодні лабораторія має понад 17 філій по Харкову, 3 відділення у Полтаві та смт. Котельва. Медична лабораторія «Аналітика» пропонує цілий спектр послуг, наприклад: лабораторія, гастроентерологія,

гінекологія, кардіологія, терапія, дерматологія, дієтологія, УЗД, ЕКГ та кольпоскопія.

5. Доведено, що спеціалісти щодня виконують щонайменше 1000 аналізів, а список доступних послуг включає близько 800 видів. Завдяки сучасному обладнанню та висококваліфікованому персоналу, лабораторія забезпечує швидкі результати аналізів (термін виконання від 1 дня до 23 днів, залежності від найменування аналізу та коду). Медична лабораторія «Аналітика» складається з 9 відділів, що спеціалізуються на виконанні аналізів за різними напрямками.

6. Проаналізовано аналіз сайту analitika-lab.com.ua щодо активності у соціальних мережах. Медична лабораторія «Аналітика» має сторінку у Facebook, Instagram та YouTube у месенжерах: Viber, Telegram, Messenger. Результати показали, що у вересні 2024 року сайт відвідали 14 554 користувачів. Досліджено показники розподілу пристроїв з яких заходить цільова аудиторія, так з мобільного інтернету – 82,07% користувачів.

7. Проведено анкетування 40 відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика» щодо покращення якості медичних послуг. Встановлено соціально-демографічний портрет одержувачів послуг, які відвідують медичну лабораторію «Аналітика», серед респондентів 70,0% – жінки, віком від 31 до 45 років – 45,0%. З'ясовано, що 42,5% відвідувачів медичної лабораторії «Аналітика» звертаються до закладу раз на квартал.

8. Встановлено, що серед медичних послуг, які відвідувачі отримують у лабораторії «Аналітика», найпоширенішими є клінічний та загальний аналізи крові (72,5%; 70,0%), аналіз сечі – 85,0% та гормональні дослідження – 10,0%. Респонденти відзначають, що записатися на прийом до медичної лабораторії «Аналітика» було досить легко – 65,0%. Більшість респондентів висловлюють високий рівень задоволеності роботою персоналу медичної лабораторії «Аналітика» та оцінюють на 9 балів майже 60,0%. Одержувачі послуг висловлюють задоволення якістю проведених аналізів у медичній лабораторії «Аналітика» – 80,0%. Відвідувачі (82,5%) зазначили,

що умови в лабораторії «Аналітика» є комфортними завдяки сучасному обладнанню та продуманій організації робочого простору.

9. Досліджено, що відвідувачі загалом високо оцінили компетентність персоналу, прийом медичних спеціалістів, якість діагностики, зручний графік роботи, а також адекватну вартість послуг та можливість зручного розрахунку. Особливе задоволення викликала послуга здачі аналізів вдома, яка повністю відповідає очікуванням пацієнтів. Доведено, що медична лабораторія «Аналітика», її філіали розташовані по всьому місті, що забезпечує зручний доступ до неї з різних районів м. Харкова.

10. Досліджено, що при виборі медичної лабораторії «Аналітика» споживачі послуг звертають увагу на декілька ключових факторів, залежно від їхніх потреб та пріоритетів: 1) професійність персоналу — важливий аспект для тих, респондентів, які цінують якісне обслуговування, привітність та компетентність медичних працівників, що забезпечує комфорт під час відвідування (97,5%); 2) точність результатів та високий рівень достовірності результатів свідчить про якість обладнання та компетентність фахівців (90,0%); 3) вартість послуг, а саме ціна може бути вирішальним фактором для багатьох відвідувачів, особливо якщо потрібно здавати багато аналізів або послуги не покриваються страховкою — 82,5%. Встановлено, що лабораторія має широкий вибір медичних послуг, що охоплює основні потреби клієнтів — 72,5%. Споживачі послуг готові порадити медичну лабораторію своїм друзям (100,0%), це свідчить про високий рівень довіри до медичного закладу.

11. Аналіз отриманих даних дозволив виявити як позитивні сторони (точність результатів аналізів, професійність персоналу, зручність онлайн-сервісів, вартість послуг, розташування лабораторії, виїзний сервіс), так і проблемні сторони в роботі медичної лабораторії «Аналітика» (швидкість виконання аналізів, доступні консультації лікарів, графік роботи, програми лояльності або зниження вартості послуг та розширення мережі лабораторій).

На основі виявлених проблемних аспектів (сторін), запропоновано заходи для покращення якості медичних послуг медичної лабораторії «Аналітика».

12. Досліджено три процеси, які впливають на якість надання медичних послуг приватної медичної лабораторії «Аналітика» (основний, управлінський та процес забезпечення).

13. Запропоновано «План дій щодо заходів з підвищення якості надання медичних послуг» для успішного впровадження заходів з підвищення якості надання медичних послуг у лабораторії «Аналітика». План складається з 8 етапів:.. підготовчий етап; етап розробки та планування заходів: навчання персоналу; впровадження технічних та організаційних змін; запровадження системи контролю якості; збір та аналіз зворотного зв'язку; впровадження коригуючих дій; постійне вдосконалення та підтримка високого рівня якості.

14. Доведено, що ефективна система моніторингу якості медичних послуг є ключовою складовою управління охороною здоров'я. Вона дозволяє не тільки своєчасно виявляти проблеми, але й оцінювати результати та підвищувати ефективність надання медичної допомоги. Оцінка якості медичних послуг є важливим процесом, що вимагає комплексного підходу, використання сучасних технологій та чітких стандартів.

15. Запропоновано основні елементи та шляхи удосконалення системи моніторингу: інтеграція інформаційних систем; розробка стандартних показників якості; використання аналітики даних; залучення відвідувачів до моніторингу; впровадження системи раннього попередження; аудит та акредитація медичних закладів; навчання та підвищення кваліфікації персоналу; аналіз та звітність.

16. Розроблено дев'ять етапів та методів щодо ефективного навчання та підвищення кваліфікації медичних працівників у лабораторії: визначення потреб у навчанні та їх оцінка; розробка навчальних програм; проведення базових тренінгів для всього персоналу; навчання з контролю якості та стандартів; навчання щодо новітніх технологій та методів; підвищення

професійної компетенції через спеціалізовані курси; впровадження системи наставництва та обміну досвідом; моніторинг та оцінка результатів навчання; постійне вдосконалення навчальних програм.

17. Встановлено, що реалізація заходів із підвищення якості надання медичних послуг у лабораторії «Аналітика» мала позитивний вплив на всі ключові аспекти її діяльності. Завдяки вдосконаленню внутрішніх процесів, системи моніторингу якості та професійного рівня персоналу вдалося підвищити задоволеність клієнтів, оптимізувати витрати та зміцнити конкурентні позиції медичної лабораторії. Досягнення підтверджуються показниками результативності роботи, що свідчить про ефективність реалізованих заходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз сайту [analitika-lab.com.ua](https://pro.similarweb.com/#/digitalsuite/websiteanalysis/overview/website-performance/*/999/1m?webSource=Total&key=analitika-lab.com.ua). URL: https://pro.similarweb.com/#/digitalsuite/websiteanalysis/overview/website-performance/*/999/1m?webSource=Total&key=analitika-lab.com.ua (дата звернення: 07.11.2024).
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економ. спец. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Безугла Л. С. Маркетингові дослідження : навч. посіб. Дніпро : Видавець Біла К.О., 2019. 300 с.
4. Білинська, М. М., Юрочко Т. П. Управління змінами сфери охорони здоров'я : навч. посіб. Нац. академія держ. Управління при Президентові України, каф. соц. і гуманітарної політики. Київ : НАДУ, 2017. 108 с.
5. Гармідер, Л. Д. Підходи щодо оцінки ефективності маркетингової діяльності на підприємствах сфери послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 3. С. 177–181.
6. Гольцева, А. П. Менеджмент у лабораторній медицині : навч.-метод. посіб. Харків : ХНМУ, 2019. 104 с.
7. ДСТУ EN ISO 15189:2015 Медичні лабораторії. Вимоги до якості та компетентності (EN ISO 15189:2012, IDT). URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=66234 (дата звернення: 02.11.2024).
8. ДСТУ EN ISO 15189:2022 Медичні лабораторії. Вимоги до якості та компетентності. URL: https://naau.org.ua/userfiles/files/%D0%97%D0%94-08_01_42_%D1%80%D0%B5%D0%B4_01_ISO_15189_2022.pdf (дата звернення: 02.11.2024).
9. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 51 с.
10. ДСТУ ISO/TS 22367:2015 Медичні лабораторії. Зменшення помилок методом управління ризиками та постійного поліпшення. URL:

https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=66154 (дата звернення 04.11.2024).

11. Заремба О. Ястремська П. Значення лабораторної медицини у практиці сімейного лікаря на етапі реформування первинної медико-санітарної допомоги, *Сімейна медицина*. 2018. 1 листоп. (№1). С. 47–49.

12. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг : навч. посіб. Львів : Вид-во Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.

13. Касянчук В. В., Бергілевич О. М., Сміянова О. І. Впровадження системи управління якістю у лікувально-профілактичних організаціях ISO 9001:2015 : ДСТУ EN ISO. Суми : Сумський державний університет, 2019. 246 с.

14. Коваленко, В. В., Тридід С. О., Торяник Ж. І. Маркетинг : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. Львів : Новий Світ-2000, 2011. 266 с.

15. Крамченко, Л. І. Статистика ринку товарів і послуг : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. Львів : Новий Світ-2000, 2016. 296 с.

16. Лойко Д. П., Вотченікова О.В ., Удовіченко О. П. Управління якістю: навч. посіб. Львів : Магнолія, 2018. 336 с.

17. Мартинюк О. А., Курдибанська Н. Ф. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах. *Економіка та управління підприємствами*. 2016. № 6. С. 75–79.

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

19. Медична лабораторія «Аналітика». URL: <https://analitika-lab.com.ua/> (дата звернення: 04.11.2024).

20. Менеджмент в лабораторній медицині. Маркетинг медичних послуг : курс лекцій / В. В. Малий та ін. ; за ред. проф. В. В. Малого. Харків : НФаУ, 2023. 156 с.

21. Менеджмент в охороні здоров'я : підручник / за ред. М. І. Хвисюка,

І. І. Парфьоновой. 2-ге вид., допов. Харків : Оберіг, 2014. 780 с.

22. Миронюк І. С., Новічкова О. М. Застосування моделі поліпшення якості надання послуг у закладах охорони здоров'я : навч. посіб. Київ : Друкарський двір Олега Федорова, 2017. 156 с.

23. Мокийчук В. М. Інформаційна система управління процесами лабораторії. *Комп'ютерні системи і мережні технології (CSNT-2017)* : тези доп. Х Міжнар. наук.-техн. конф., м. Київ, 20-22 квіт. 2017 р. НАУ. Київ : НАУ, 2017. С. 75–76.

24. Національне агентство з акредитації України. Національне агентство з акредитації України. URL: <https://naau.org.ua/> (дата звернення: 17.11.2024).

25. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19.11.1992. № 2801-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text> (дата звернення: 10.11.2024).

26. Осовська, Г. В. Масловська Л. Ц., Осовський О. А. Менеджмент організацій : підруч. для ВНЗ. Київ : Кондор, 2016. 366 с.

27. Петков В. П. Охорона здоров'я в Україні : навч. посіб. Київ : Скіф, 2017. 288 с.

28. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, від 15.01.2015, 100 № 31, ст.1058. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text> (дата звернення: 17.11.2024).

29. Радиш Я. Ф., Васюк Н. О., Мельник Л. А. Менеджмент в охороні здоров'я. Управління організаціями у сфері охорони здоров'я : конспекти лекцій Київ : НАДУ, 2015. 92 с.

30. Сердюк О. І. Рогожин Б. А. Маркетинг в охороні здоров'я : навч. посіб. для самост. роботи. Харків : ХМАПО, 2015. 27 с.

31. Сердюк, О. І. Рогожин Б. А., Самусенко С. О. Маркетинг в охороні здоров'я: прийняття рішень : навч. посіб. Харків : ХМАПО, 2017. 100 с.

32. Сидорко Р. Байцар А. Стандарти соціальної відповідальності у

діяльності клінікодіагностичних лабораторій. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2019. № 4(80). С. 9–15.

33. Ткаченко О. В., Бусургіна О. В., Коваленко С. М. Впровадження процесного підходу у відповідності до вимог стандарту ISO 15189 з метою поліпшення діяльності медичної лабораторії. *Сучасні досягнення та перспективи клінічної лабораторної медицини у діагностиці хвороб людини та тварин* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. м. Харків, 17 берез. 2021 р. Харків, 2021. С. 157-161.

34. Фармацевтичний маркетинг та менеджмент : навч. посіб. для здобувачів вищої освіти / В. В. Малий та ін. ; за заг. ред. проф. В. В. Малого. Харків : НФаУ, 2022. 226 с.

35. Чирва О. Г., Гарматюк О. В. Менеджмент та маркетинг у фармації : навч.-метод. посіб. / Уманський державний пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2018. 217 с.

36. Abdi M. Standardization as a tool for creating a quality assurance for laboratory research. *Coll. Sc works of taff of NMAPE named after PL. Thug*. 2014. Vol. 2, № 2. P. 514–521.

37. Sirova G., Levashova O., Tishakova T. Risk Analysis in a Clinical Laboratory. *Proc. of Sc.-Pract. Conf. with Participation of int. experts, Topical Questions of Lab. Medicine*. 2018. № 20. P. 89–90.

38. Sydorko R. Providing quality of clinical-diagnostic laboratory activity. *Measuring equipment and metrology*. 2018. Vol. 80, № 2. P. 66–73.

39. Tichenko V., Tichenko N. Improvement of the quality management system for the provision of services to medical laboratories on the basis of risk-oriented approach. *Standardization, certification, quality*. 2019. Vol. 113, № 3. P. 47–52.

40. Zaremba E., Yastremskaya O. The Value of Laboratory Medicine in the Practice of Family Doctor at the Stage of Primary Health Care Reform. *Family Medicine*. 2018. Vol. 75, № 1. P. 47–49.

ДОДАТКИ

А Н К Е Т А

Шановні відвідувачі!

*Кафедра менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у фармації
Національного фармацевтичного університету проводить дослідження
відвідувачів медичної лабораторії ПП «Медична лабораторія «Аналітика».*

Ваші відповіді допоможуть нам покращити якість медичних послуг.

Дякуємо за вашу участь!

1. Ваша стать:

☐ Чоловіча

☐ Жіноча

2. Ваш вік:

☐ до 18 років

☐ 18-30 років

☐ 31-45 років

☐ 46-60 років

☐ старше 60 років

3. Як часто Ви відвідуєте нашу лабораторію?

☐ Вперше

☐ Раз на місяць

☐ Раз на квартал

☐ Рідше

4. Які послуги ви отримували? (можна обрати кілька варіантів)

☐ Клінічний аналіз крові

☐ Загальний аналіз крові

☐ TORCH-інфекції

☐ Цитологічні дослідження

☐ Урогенітальні інфекції

☐ Аналіз сечі

☐ Біохімічний аналіз

☐ Мікробіологічний аналіз

☐ Дослідження на гормони та маркери захворювання

☐ Інші (вкажіть): _____

5. Наскільки легко було записатися на прийом до лікаря (на аналіз)?

- ☐ Дуже легко
- ☐ Легко
- ☐ Складно
- ☐ Дуже складно

6. Як Ви оцінюєте уважність медичного персоналу?

- ☐ Відмінно
- ☐ Добре
- ☐ Задовільно
- ☐ Погано

7. Наскільки швидко вас обслуговували в лабораторії?

- ☐ Дуже швидко
- ☐ Швидко
- ☐ Задовільно
- ☐ Повільно

8. Оцініть, будь ласка, на скільки Ви задоволені роботою персоналу лабораторії?

Абсолютно не задоволений

Повністю задоволений

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Чи задоволені Ви якістю проведених аналізів?

- ☐ Повністю задоволений(на)
- ☐ Задоволений(на)
- ☐ Не зовсім задоволений(на)
- ☐ Зовсім незадоволений(на)

10. Чи отримали Ви вчасно результати аналізів?

- ☐ Так
- ☐ Ні

11. Як Ви оцінюєте зручність умов перебування у лабораторії?

- ☐ Відмінно
- ☐ Добре
- ☐ Задовільно
- ☐ Погано

Продовження додатку А

12. Чи відчували Ви, що ваші питання та побоювання були вислухані? Персонал надав повну інформацію про процедуру.

- ☐ Завжди
- ☐ Часто
- ☐ Іноді
- ☐ Ніколи

13. Якою мірою Вас задовольняють різні аспекти роботи:

Основні показники	Повністю задовольняє	Задовольняє	Більш - менш задовольняє	Не задовольняє	Абсолютно не задовольняє
Графік роботи					
Ціна на послуги					
Прийом спеціалістів медицини					
Компетентність персоналу					
Діагностика (УЗД, ЕКГ та кольпоскопія)					
Достатність наявної наочної інформації у лабораторії					
Можливість здати аналіз дома					
Оплата: готівковий та безготівковий розрахунок					

14. Які методи запису ви використовуєте найчастіше?

- ☐ Телефон
- ☐ Сайт лабораторії
- ☐ Мобільний додаток
- ☐ Соціальні мережі
- ☐ Прийшли без запису

15. Чи зручно вам добиратися до лабораторії?

- ☐ Так
- ☐ Ні

16. Чи були випадки, коли Вам доводилося повторно здавати аналізи через сумнівні результати?

- ☐ Так
- ☐ Ні

17. Яким чином Ви отримуєте результати аналізів найчастіше?

- ☐ Особисто в лабораторії
- ☐ Електронною поштою
- ☐ Через мобільний додаток
- ☐ Через спеціалістів медицини

18. Як ви оцінюєте вартість послуг?

- ☐ Відповідає якості
- ☐ Занадто висока
- ☐ Занадто низька

19. Чи є в лабораторії достатній вибір послуг, які Вас цікавлять?

- ☐ Так
- ☐ Потрібно більше спеціалізованих послуг

20. Чи були знижки або акції корисними для Вас?

- ☐ Так
- ☐ Не помічав(ла) знижок

21. Чи вважаєте Ви можливість оплатити послуги онлайн важливою?

- ☐ Так
- ☐ Ні

22. Що для вас є найбільш важливим при виборі медичної лабораторії?

- ☐ Точність результатів
- ☐ Швидкість виконання аналізів
- ☐ Вартість послуг
- ☐ Розташування лабораторії
- ☐ Професійність персоналу
- ☐ Інше (вказіть) _____

23. Які додаткові послуги або покращення Ви б хотіли бачити?

24. Чи рекомендували б Ви нашу лабораторію своїм знайомим?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Дякуємо за ваші відповіді!

Порівняння між ISO 9001:2015 та ISO 15189:2022 ISO 9001 є частиною сімейства стандартів управління якістю ISO 9000 і визначає вимоги до системи управління якістю.

Таблиця В.1 ілюструє концептуальний зв'язок між цим документом та ISO 9001:2015. Формат цього видання цього документу більше нагадує формат ISO/IEC 17025:2017, який використовується як модель для структури цього документа зі спеціальними коригуваннями для медичних лабораторій.

Таблиця В.2 показує порівняння цих двох документів.

Таблиця В.1 — Порівняння між ISO 9001:2015 і цим документом

ISO 9001:2015	ISO 15189:2022 (цей документ)
1 Сфера застосування	1 Область застосування
2. Нормативні посилання	2 Нормативні посилання
3 Терміни та визначення понять	3 Терміни та визначення
4 Середовище організації 4.1 Розуміння організації та її середовища 4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін 4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю 4.4 Система управління якістю та її процеси	4 Загальні вимоги 4.1 Неупередженість 4.2 Конфіденційність 4.2.1 Управління інформацією 4.2.2 Оприлюднення інформації 4.2.3 Відповідальність персоналу 4.3 Вимоги щодо пацієнтів 5.1 Юридична особа 8 Вимоги до системи менеджменту 8.1 Загальні вимоги 8.1.1 Загальні
5 Лідерство 5.1 Зобов'язання лідера 5.1.1 Загальні положення 5.1.2 Орієнтація на замовника 5.2 Політика 5.2.1 Формування політики в сфері якості 5.2.2 Інформування про політику у сфері якості 5.3 Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	5 Вимоги до структури та управління 5.2 Завідувач лабораторією 5.2.1 Компетентність завідувача лабораторією 5.2.2 Обов'язки завідувача лабораторією 5.2.3 Делегування обов'язків 5.3 Лабораторна діяльність 5.3.1 Загальні положення 5.3.2 Відповідність вимогам 5.3.3 Консультативна діяльність 5.4 Структура та повноваження 5.4.1 Загальні положення 5.4.2 Управління якістю
6 Планування 6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей 6.2 Цілі в сфері якості та планування дій для їх досягнення 6.3 Планування змін	8.5 Дії щодо ризиків і можливостей для поліпшування 8.5.1 Визначення ризиків і можливостей для поліпшування 8.5.2 Дії щодо ризиків і можливостей для поліпшування 5.5 Цілі та політики 5.6 Управління ризиками 7.8 Планування безперервності та готовності до надзвичайних ситуацій

Продовження додатку Б

7 Підтримання системи управління	6 Вимоги до ресурсів
7.1 Ресурси	6.1 Загальні
7.1.1 Загальні положення	6.2 Персонал
7.1.2 Людські ресурси	6.2.1 Загальний
7.1.3 Інфраструктура	6.2.2 Вимоги до компетентності
7.1.4 Середовище для функціонування процесів	6.2.3 Уповноваження
7.1.5 Ресурси моніторингу та вимірювання	6.2.4 Безперервна освіта та професійний - розвиток
7.1.6 Знання організації	6.2.5 Записи щодо персоналу лабораторії
	6.3 Приміщення та умови навколишнього середовища
	6.3.1 Загальний
	6.3.2 Управління приміщеннями
	6.3.3 Складські приміщення
	6.3.4 Приміщення для персоналу
	6.3.5 Приміщення для збору проб
7.2 Компетентність	6.2.2 Вимоги до компетентності
7.3 Обізнаність	8.1.3 Поінформованість про систему менеджменту
7.4 Інформування	7.6 Управління даними та інформацією
	7.6.1 Загальний
	7.6.2 Повноваження та відповідальність за управління інформацією
	7.6.3 Управління інформаційними системами
	7.6.4 Плани простоїв
	7.6.5 Управління поза лабораторією
7.5 Задokumentована інформація	8.2 Документація системи менеджменту
7.5.1 Загальні положення	8.2.1 Загальний
7.5.2 Створювання та актуалізування	8.2.2 Компетентність і якість
7.5.3 Контроль задokumentованої інформації	8.2.3 Докази зобов'язань
	8.2.4 Документація
	8.2.5 Доступ персоналу
	8.3 Управління документами системи менеджменту
	8.3.1 Загальні
	8.3.2 Управління документами
	8.4 Управління записами
	8.4.1 Створення записів
	8.4.2 Внесення змін до записів
	8.4.3 Зберігання записів

Продовження додатку Б

8 Виробництво 8.1 Оперативне планування та контроль	6.4 Обладнання 6.4.1 Загальний 6.4.2 Вимоги до обладнання 6.4.3 Процедура прийнятності обладнання 6.4.4 Інструкції з експлуатації обладнання 6.4.5 Технічне обслуговування та ремонт обладнання 6.4.6 Повідомлення про несприятливі випадки з обладнанням 6.4.7 Записи щодо обладнання 6.5 Калібрування обладнання та метрологічна - простежуваність 6.5.1 Загальний 6.5.2 Калібрування обладнання 6.5.3 Метрологічна простежуваність результатів вимірювань
8.2 Вимоги щодо продукції та послуг 8.2.1 Інформаційний зв'язок з замовниками 8.2.2 Визначення вимог щодо продукції та послуг	6.6 Реагенти та витратні матеріали 6.6.1 Реактиви та витратні матеріали - Загальні 6.6.2 Реактиви та витратні матеріали - Отримання та зберігання
8.2.3 Аналізування вимог до продукції та послуг 8.2.4 Зміни до вимог щодо продукції та послуг	6.6.3 Реагенти та витратні матеріали - Приймальні випробування 6.6.4 Реагенти та витратні матеріали - Управління запасами 6.6.5 Реактиви та витратні матеріали - Інструкції з використання 6.6.6 Реагенти та витратні матеріали - звітування про несприятливі події 6.6.7 Реактиви та витратні матеріали - Записи 6.8 Зовнішні продукти та послуги 6.8.1 Загальні 6.8.2 Залучені лабораторії та консультанти 6.8.3 Перегляд і затвердження зовнішніх продуктів і послуг
10.2 Невідповідність і коригувальні дії	7.5 Невідповідна робота 7.7 Скарги 7.7.1 Процес 7.7.2 Отримання скарги 7.7.3 Вирішення скарги 8.7 Невідповідності та коригувальні дії 8.7.1 Дії при виявленні невідповідності 8.7.2 Ефективність коригувальних заходів 8.7.3 Записи про невідповідності та коригувальні дії
10.3 Постійне поліпшування	8.6.1 Постійне поліпшування

Продовження додатку Б

8.3 Проектування та розроблення продукції та послуг	7 Вимоги до процесів
8.3.1 Загальні положення	7.1 Загальні
8.3.2 Планування проектування та розроблення	7.2 Переданалітичні процеси
8.3.3 Вхідні дані проектування та розроблення	7.2.1 Загальні положення
8.3.4 Засоби контролю проектування та розроблення	7.2.2 Лабораторна інформація для пацієнтів і користувачів
8.3.5 Вихідні дані проектування та розроблення	7.2.3 Направлення на проведення лабораторних досліджень
8.3.6 Зміни в проекті та розробці	7.2.3.1 Загальний
	7.2.3.2 Усні направлення
	7.2.4 Первинний збір та обробка проб
	7.2.4.1 Загальні
	7.2.4.2 Інформація щодо заходів перед отриманням проб
	7.2.4.3 Згода пацієнта
	7.2.4.4 Інструкції щодо збору зразків
	7.2.5 Транспортування зразків
	7.2.6 Отримання зразку
	7.2.6.1 Процедура отримання зразка
	7.2.6.2 Винятки щодо прийняття зразків
	7.2.7 Обробка, підготовка та зберігання перед дослідженням
	7.2.7.1 Захист зразків
	7.2.7.2 Критерії для запитів на додаткові дослідження
	7.2.7.3 Стабільність зразка
8.4 Контроль надаваних іззовні процесів, продуктів і послуг	6.7 Договори про надання послуг
8.4.1 Загальні положення	6.8 Зовнішні продукти та послуги
8.4.2 Вид та обсяг контролю	6.8.1 Загальні вимоги
8.4.3 Інформація для зовнішніх постачальників	6.8.2 Залучені лабораторії та консультанти
	6.8.3 Перегляд і затвердження зовнішніх продуктів і послуг
8.5 Виготовлення продукції та надання послуг	7.3 Процеси досліджень
8.5.1 Контроль виготовлення продукції та надання послуг	7.3.1 Загальні положення
8.5.2 Ідентифікація та простежуваність	7.3.2 Верифікація методів дослідження
8.5.3 Власність замовників або зовнішніх постачальників	7.3.3 Валідація методів дослідження
8.5.4 Збереження	7.3.4 Оцінка невизначеності вимірювання (MU)
8.5.5 Діяльність після постачання	7.3.5 Біологічні референтні інтервали та межі клінічного рішення
8.5.6 Контроль змін	7.3.6 Документування процедур дослідження
8.6 Випуск продукції та послуг	7.4 Постаналітичні процеси
	7.4.1 Звітування про результати
	7.4.1.1 Загальні
	7.4.1.2 Перегляд і надання результатів
	7.4.1.3 Повідомлення про критичні результати
	7.4.1.4 Особливі міркування щодо результатів
	7.4.1.5 Автоматичний вибір, перегляд, публікація та звітування про результати
	7.4.1.6 Вимоги до звітів
	7.4.1.7 Додаткова інформація для звітів
	7.4.1.8 Поправки до наданих звітів про результати



Міністерство
охорони здоров'я
України

Національний
фармацевтичний
університет



СЕРТИФІКАТ

Цим засвідчується, що

Кайзер Ю. М.

Науковий керівник:
Малініна Н. Г.

брав(ла) участь у роботі IV Всеукраїнської
науково-практичної конференції
з міжнародною участю

**YOUTH
PHARMACY
SCIENCE**

Ректор НФаУ,
д. фарм. н., проф.



Алла КОТВИЦЬКА

10-11 грудня 2024 р.
м. Харків,
Україна



Міністерство
охорони здоров'я
України

Національний
фармацевтичний
університет

**ГРАМОТА
ЗА УЧАСТЬ**

нагороджується

**Юлія
Кайзер**

секційне засідання
Кафедра менеджменту, маркетингу
та забезпечення якості у фармації
Секція 2. Управління, економіка
та забезпечення якості у фармації



V Всеукраїнська науково-практична
конференція з міжнародною участю

**YOUTH
PHARMACY
SCIENCE**

В.о. ректора НФаУ,
д. фарм. н., проф.



Алла КОТВИЦЬКА

10-11 грудня 2024 р.,
м. Харків, Україна



МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

YOUTH PHARMACY SCIENCE

МАТЕРІАЛИ
V ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
КОНФЕРЕНЦІЇ З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ

10-11 грудня 2024 року
м. Харків

Харків
НФаУ
2024

УДК 615.1

Редакційна колегія: проф. Котвицька А. А., проф. Владимірова І. М.
Укладачі: Зуїкіна Є. С., Боднар Л. А., Сурікова І. О.

Youth Pharmacy Science: матеріали V Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (10-11 грудня 2024 р., м. Харків). – Харків: НФаУ, 2024. – 532 с.

Збірка містить матеріали V Всеукраїнської науково-практичної конференції «Youth Pharmacy Science», які представлені за пріоритетними напрямками науково-дослідної роботи Національного фармацевтичного університету. Розглянуто теоретичні та практичні аспекти синтезу біологічно активних сполук і створення на їх основі лікарських субстанцій; стандартизації ліків, фармацевтичного та хіміко-технологічного аналізу; вивчення рослинної сировини та створення фітопрепаратів; сучасної технології ліків та експериментальної рецептури; біотехнології у фармації; досягнень сучасної фармацевтичної мікробіології та імунології; доказаних досліджень нових лікарських засобів; фармацевтичної оцінки рецептурних та безрецептурних лікарських препаратів; доказової медицини; сучасної фармакотерapieї, соціально-економічних досліджень у фармації, маркетингового менеджменту та фармакоекономіки на етапах створення, виробництва й обігу лікарських засобів; управління якістю у галузі створення, виробництва й обігу лікарських засобів; інформаційних та освітніх технологій у фармації та медицині; суспільства; фізіології.

УДК 615.1
© НФаУ, 2024

Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю
«YOUTH PHARMACY SCIENCE»

Інформація про бізнес, що надіється громадськості	Необхідна рекстрація та інформація для встановлення ефективних зв'язків з метою рекламування
Добровільна ліквідація підприємства	За згодою між партнерами
Ступінь відкритості організації	Велика порівняно з функціональними організаціями
Основні статті витрат підприємства	Витрати на персонал та інформацію
Зовнішні зв'язки підприємства	Змінюються в залежності від характеру проєкту та його до нього
Внутрішні зв'язки підприємства	Змінюються залежно від змін зовнішніх зв'язків підприємства та характеру проєкту
Прийняття рішень щодо встановлення внутрішніх зв'язків	Рішення приймаються керівництвом для узгодження відповідальності між учасниками проєкту
Прийняття рішень щодо встановлення зовнішніх зв'язків	Рішення приймаються керівництвом підприємства за узгодженням із замовником з широким використанням інформаційних технологій

Висновки. Впровадження проєктно-орієнтованого управління розглядається як етап переходу підприємства до більш розвинутого рівня організаційної зрілості.

АНАЛІЗ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У ПРИВАТНІЙ ЛАБОРАТОРІЇ
«АНАЛІТИКА»: ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ТА МОЖЛИВОСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ
Каїпер Ю. М.
Науковий керівник: Малиніна Н. Г.
Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна
malinina_nata@ukr.net

Вступ. Приватний сектор інні займає близько 20,0% ринку медичних послуг. У країнах із розвинутою системою приватної медицини її частка сягає щонайменше 50,0-60,0% загального обсягу медичних послуг. Водночас рентабельність приватних медичних закладів в Україні в середньому становить близько 25,0%. Медичні установи та підприємства, незалежно від форми власності, виступають як постачальники медичних послуг. Співзачемниками медичних товарів і послуг є пацієнти, страхові компанії як посередники, а також місцеві органи влади. Основну частку ринку охорони здоров'я складає сегмент медичних послуг. Міжнародні стандарти, такі як ISO 15189:2015, 15189:2022 та 22367:2015, встановлюють вимоги до якості та професійної компетентності медичних лабораторій, гарантуючи точність, надійність і оперативність отриманих результатів. Вони визначають правила управління лабораторними процесами, рівень підготовки персоналу, використання сучасного обладнання та дотримання етичних принципів. Завпровадження цих стандартів підвищує довіру пацієнтів і партнерів до діяльності лабораторій та сприяє її інтеграції в міжнародну медичну спільноту.

Мета дослідження. Оцінити якість медичних послуг, які надає приватна медична лабораторія «Аналітика», і виявити проблемні аспекти у її діяльності, щоб розробити рекомендації для вдосконалення обслуговування пацієнтів та підвищення ефективності роботи закладу.

Секція 14 «УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ У ФАРМАЦІЇ» Матеріали та методи. Методи теоретичного узагальнення і ретроспективного аналізу – для дослідження змін в настановах ISO; таксономічного аналізу; логіко-змістовного формування проблеми, системного і статистичного; кабінетного та польового; табличного та графічного. Результати дослідження. Проведено аналіз сучасного стану діяльності приватної медичної лабораторії «Аналітика» (далі – МЛ). Вона розпочала свою роботу у 1999 році, ставши однією з перших приватних діагностичних лабораторій у Харкові. Сьогодні МЛ має понад 17 філій по Харкову, 3 відділення у Полтаві та сит. Котельня. МЛ пропонує цілий спектр послуг, наприклад: лабораторія, гастроентерологія, гінекологія, кардіологія, терапія, дерматологія, дієтологія, УЗД, ЕКГ та кольпоскопія. Спеціалісти щодня виконують щонайменше 1000 аналізів, а список доступних послуг включає близько 800 видів. Завдяки сучасному обладнанню та висококваліфікованому персоналу, МЛ забезпечує швидкі результати аналізів (термін виконання від 1 дні до 23 днів, залежності від найменування аналізу та коду). МЛ має 9 відділень, що спеціалізуються на виконанні аналізів за різними напрямками. Аналіз активності МЛ в соціальних мережах та месенджерах показав: МЛ представлена на платформах Facebook, Instagram, YouTube, а також у месенджерах Viber, Telegram та Messenger. За результатами дослідження, у вересні 2024 року сайт лабораторії <i>analitika-lab.com.ua</i> відвідали 14 554 користувачі. Аналіз розподілу пристроїв показав, що 82,07% цільової аудиторії заходили на сайт через мобільний інтернет. Проведено опитування серед 40 відвідувачів МЛ з метою визначення шляхів покращення якості послуг. В результаті дослідження було сформовано соціально-демографічний портрет відвідувачів: 70,0% респондентів становить жінок, 45,0% опитаних – у віковій категорії від 31 до 45 років. Встановлено, що 42,5% відвідувачів звертаються до МЛ один раз на квартал. Серед медичних послуг, які відвідувачі отримують, найпоширенішими є клінічний та загальний аналізи крові (72,5%; 70,0%), аналіз сечі – 85,0% та гормональні дослідження – 10,0%. Респонденти відзначають, що записатися на прийом до МЛ було досить легко – 65,0%. Більшість респондентів високоцінює високий рівень задоволеності роботою персоналу МЛ та оцінюють на 9 балів майже 60,0%. Одержувачі послуг високоцінюють задоволення якістю проведених аналізів у МЛ – 80,0%. Відвідувачі (82,5%) зазначили, що умови в МЛ є комфортними завдяки сучасному обладнанню та продуманій організації робочого простору. Респонденти загалом позитивно оцінюють компетентність персоналу, роботу медичних спеціалістів, високу якість діагностики, зручний графік роботи, доступні ціни та можливість комфортного розрахунку. Особливе задоволення викликала послуга хатні аналізи вдома, яка повністю виправдовує очікування пацієнтів. Результати дослідження показали, що при виборі МЛ спокійно послуг звертають увагу на декілька ключових факторів, залежно від їхніх потреб та пріоритетів: професійність персоналу – важливий аспект для тих, респондентів, які цінують якісне обслуговування, приватність та компетентність медичних працівників, що забезпечує комфорт під час відвідування (97,5%); точність результатів та високий рівень достовірності результатів свідчить про якість обслуговування та компетентність фахівців (90,0%); вартість послуг, а саме ціна може бути вирішальним фактором для багатьох відвідувачів, особливо якщо потрібно здавати багато аналізів або послуги не покриваються страховкою – 82,5%. МЛ має широкий вибір медичних послуг, що охоплює основні потреби клієнтів – 72,5%. Словамачі послуг готові порадити МЛ своїм друзям (100,0%), це свідчить про високий рівень довіри до медичного закладу. Аналіз отриманих даних дозволив виявити як позитивні сторони (точність результатів аналізів, професійність персоналу, зручність онлайн-сервісів, вартість послуг, розташування МЛ,	Всееукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «YOUTH PHARMACY SCIENCE» вільний сервіс), так і проблемні сторони в роботі МЛ (швидкість виконання аналізів, доступні консультації лікарів, графік роботи, програми лояльності або зниження вартості послуг та розширення мережі лабораторій). На основі виявлених проблемних аспектів (сторін), запропоновано заходи для покращення якості медичних послуг МЛ. Висновки. Проведена оцінка якості медичних послуг, які надає приватна медична лабораторія «Аналітика». У результаті дослідження підтверджено, що медична лабораторія «Аналітика» забезпечує високий рівень послуг, однак наявні певні аспекти, які можуть бути вдосконалені для подальшого розвитку та зміцнення позицій на ринку. ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО УДОСКОНАЛЕННЯ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ В ОРГАНІЗАЦІЇ Калюда Т. А., Калюда Т. В., Макушенко В. К. Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна takolyada@ukr.net Вступ. У сучасному світі, де зміни в соціально-економічному середовищі відбуваються з великою швидкістю, організаціям повинні швидко адаптувати свої стратегії до нових реалій. Однією з ключових складових ефективного функціонування організації є кадрова політика, яка впливає на рівень продуктивності праці, мотивацію персоналу та загальну конкурентоспроможність. Інноваційні підходи до удосконалення кадрової політики в організаціях сприяють створенню умов для гнучкості управлінських процесів, покращення взаємодії між працівниками та керівництвом, а також оптимізації використання людських ресурсів. Запровадження новітніх інструментів кадрової політики дозволяє організаціям не тільки забезпечити стабільний розвиток, але й досягти високої ефективності в умовах швидко змінюваного ринку праці. Мета дослідження. Метою даного дослідження є аналіз інноваційних підходів до удосконалення кадрової політики в організаціях, визначення ключових тенденцій у сфері управління персоналом та оцінка їх впливу на ефективність функціонування організації. Зокрема, дослідження фокусується на вивченні новітніх методів управління людськими ресурсами, технологічних інструментів для оптимізації процесів підбору, навчання та розвитку кадрів, а також на аналізі факторів, які сприяють впровадженню інновацій у кадрову політику. Матеріали та методи. Дослідження базується на аналізі наукових статей, праць у галузі управління персоналом, а також практичних прикладів успішного впровадження інноваційних підходів у кадрову політику організацій різних галузей. Це дослідження дозволяє сформулювати науково обґрунтовані рекомендації для удосконалення кадрової політики в українських організаціях з урахуванням міжнародного досвіду та сучасних інноваційних трендів. Результати дослідження. Реалізація інноваційних підходів до кадрової політики є ключовим фактором розвитку сучасних організацій. У сучасних умовах глобалізації, цифровізації та змін на ринку праці постало необхідність адаптації кадрових процесів до нових викликів. Основою ефективного кадрової політики є послання стратегічного планування з орієнтацією на інновації, що дозволяє забезпечити стійкий розвиток організації. Використання цифрових технологій у сфері управління персоналом стало ключовим елементом ефективного функціонування сучасних організацій. Цифровізація дає змогу оптимізувати процеси управління людськими ресурсами, знижуючи витрати часу та ресурсів
--	---