

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІНСТИТУТ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ  
КАФЕДРА ОРГАНІЗАЦІЇ, ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ ФАРМАЦІЄЮ

**ПІДГОТОВКА СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ  
В РАМКАХ КОНЦЕПЦІЇ  
«НАВЧАННЯ ПРОТЯГОМ ЖИТТЯ  
(LIFE LONG LEARNING)»:  
НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА**

**МАТЕРІАЛИ ІV НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ  
ІНТЕРНЕТ КОНФЕРЕНЦІЇ  
З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ, ЯКА ПРИСВЯЧЕНА  
ПАМ'ЯТІ ПРОФ. ТОЛОЧКО ВАЛЕНТИНА МИХАЙЛОВИЧА**

21 листопада 2025 року

# **РОЛЬ ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ У ПІДВИЩЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

## **ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

**Грищук Т. В., Бабічева Г. С.**

**Кафедра менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у фармації**

**Національного фармацевтичного університету**

**м. Харків, Україна**

**[babicheva.ann5@gmail.com](mailto:babicheva.ann5@gmail.com)**

**Вступ.** У сучасних умовах реформування системи охорони здоров'я України особливої актуальності набуває пошук ефективних підходів до управління закладами охорони здоров'я (ЗОЗ). Одним із перспективних напрямів удосконалення управлінської діяльності виступає процесно-орієнтований підхід, який дозволяє розглядати діяльність медичної установи як цілісну систему взаємопов'язаних бізнес-процесів, орієнтованих на кінцевий результат – надання якісних медичних послуг пацієнтам.

**Мета дослідження.** Метою роботи є обґрунтування значення процесно-орієнтованого підходу як інструменту підвищення ефективності управлінської діяльності ЗОЗ у сучасних реаліях розвитку системи охорони здоров'я України.

**Методи дослідження.** У роботі використані методи логіко-змістовного формування проблеми, системно-аналітичний, статистичний, порівняльного аналізу, узагальнення, контент-аналізу наукових публікацій.

**Результати дослідження.** Більшість медичних закладів України досі використовують функціональний підхід, який характеризується вертикальною структурою управління та має низку недоліків: перекладання відповідальності при вирішенні міжфункціональних завдань; збільшення часу на прийняття управлінських рішень; складнощі у координації роботи підрозділів при комплексному лікуванні пацієнтів тощо.

У зв'язку з цим сучасні ЗОЗ шукають новітні методи управління, серед яких процесно-орієнтований підхід стає все більш актуальним. Він базується на

сукупності принципів, які визначають логіку, послідовність і ефективність управлінських дій, що дозволяє чітко визначати відповідальність за результати кожного процесу, забезпечує прозорість діяльності закладу, та має низку переваг.

По-перше, упровадження процесного підходу сприяє перетворенню ЗОЗ на єдину скоординовану систему управління, у якій кожен структурний підрозділ виконує визначену роль у межах загальної логіки функціонування установи. Це забезпечує безперервність управлінських і медичних процесів, підвищує узгодженість дій персоналу та зменшує ризик дублювання функцій.

По-друге, застосування процесного підходу дозволяє забезпечити узгодженість дій між підрозділами ЗОЗ та швидке реагування на зміни зовнішнього середовища – економічні, технологічні чи епідеміологічні. Завдяки чіткому визначенню відповідальності, меж процесів і показників ефективності, керівництво отримує можливість оперативно приймати управлінські рішення, спрямовані на усунення відхилень і підвищення результативності діяльності.

По-третє, процесний підхід створює умови для підвищення ефективності використання ресурсів (матеріальних, фінансових, кадрових, інформаційних) за рахунок стандартизації та оптимізації внутрішніх процесів. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню якості медичних послуг, скороченню часу обслуговування пацієнтів, мінімізації витрат і зменшенню кількості управлінських помилок.

По-четверте, формування процесно-орієнтованої системи управління забезпечує орієнтацію всієї діяльності ЗОЗ на потреби пацієнта. В центрі уваги стає не окремий виконавець чи підрозділ, а результат, який створює цінність для пацієнта. Це сприяє підвищенню рівня задоволеності пацієнтів, покращенню репутації закладу, а також створює передумови для розвитку корпоративної культури, заснованої на принципах якості, відповідальності та постійного вдосконалення.

По-п'яте, важливою перевагою впровадження процесного підходу є можливість гармонізації системи управління ЗОЗ із міжнародними стандартами якості, зокрема ISO 9001. Дотримання цих вимог дозволяє закладу офіційно

підтвердити високий рівень організації внутрішніх процесів, підвищити рівень довіри з боку пацієнтів, державних структур і партнерів, а також зміцнити свої позиції у конкурентному медичному середовищі.

Досвід провідних лікарень свідчить, що перехід до процесно-орієнтованої моделі управління дозволяє знизити адміністративні витрати на 10–15 %, скоротити час обробки пацієнтських запитів, підвищити задоволеність персоналу та пацієнтів.

Впровадження процесного управління в медичних закладах доцільно здійснювати поетапно: ідентифікація процесів (основних, допоміжних, управлінських); моделювання їхньої взаємодії; встановлення показників ефективності; моніторинг та аналіз результатів; постійне вдосконалення на основі отриманих даних.

Для оцінки результативності кожного процесу встановлюються ключові показники ефективності (KPI) – кількісні та якісні критерії, які відображають рівень досягнення поставлених цілей. У медичній сфері такими показниками можуть бути: середній час очікування пацієнта; відсоток повторних госпіталізацій; рівень задоволеності пацієнтів; частота помилок у медичній документації; витрати на один курс лікування тощо.

**Висновки.** Отже, процесно-орієнтований підхід є сучасним, гнучким та ефективним інструментом удосконалення управлінської діяльності ЗОЗ. Його впровадження забезпечує перехід від фрагментарного управління до системного, спрямованого на досягнення стратегічних цілей медичної установи. Завдяки процесно-орієнтованому підходу ЗОЗ отримують можливість не лише підвищити якість медичних послуг, але й ефективніше використовувати ресурси, покращити внутрішні комунікації, зміцнити конкурентні позиції та забезпечити стійкий розвиток у динамічному середовищі охорони здоров'я.