

Управління конкурентоспроможністю послуг закладу охорони здоров'я

Сергій Вігуро,

*здобувач магістратури групи МЕН/ОРГ-23м-дист,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: vihuross@krok.edu.ua*

Олександр Сумець,

*д-р екон. наук, професор кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: sumets.alexander@gmail.com,
ORCID: 0000-0002-7116-3857*

Актуальність. Трансформаційні процеси галузі охорони здоров'я України спрямовано на побудову нової пацієнтоорієнтованої системи оздоровлення із одночасним вдосконаленням якості обслуговування та оптимізації основних витрат, що є вкрай актуальною проблемою сучасності. Одним із альтернативних, ефективних варіантів вирішення вказаної проблеми виступає створення дієвого конкурентного середовища, що надасть можливість підвищити якість та добробут населення України [1].

Виконання дослідження, присвяченого проблематиці управління конкурентоспроможністю послуг закладу охорони здоров'я, проводилося на базі комунального некомерційного підприємства «Міська клінічна лікарня № 4» Дніпровської міської ради (КНП «МКЛ № 4» ДМР).

Мета дослідження: розробка пропозицій і рекомендацій щодо поліпшення конкурентоспроможності медичних послуг комунального некомерційного підприємства «Міська клінічна лікарня № 4» Дніпровської міської ради.

Результати дослідження. В дисертаційному дослідженні Стахіва О. В. відзначено: «значним фактором підвищення конкурентоспроможності закладу охорони здоров'я виступає інтелектуалізація бізнесу, як процес постійного нарощення інноваційно-технологічної та цифрової модернізації, посилення інтелектуально-кадрової і технологічної місткості бізнес-процесів цифровими інструментами та інформаційно-комунікаційними технологіями для створення нових високотехнологічних послуг, коли бізнес-процеси закладу охорони здоров'я набувають ознак передових» [2].

Проблематика конкурентоспроможності у галузі охорони здоров'я досліджується упродовж тривалого часу. До цих досліджень долучені вчені Європи, США, а також і науковці України. Проте ця проблема не знайшла остаточного вирішення. Кожен заклад охорони здоров'я є окремо виділеною соціально-економічною системою зі своєю специфікою господарювання, масштабом надання медичних послуг.

Комунальне некомерційне підприємство «Міська клінічна лікарня №4» Дніпровської міської ради є багатопрофільним медичним закладом, керівництвом якого визначено становлення клінічної лікарні, як закладу європейського рівня у оздоровленні пацієнтів за провідними напрямками діяльності, із досягненням

високих результатів комплексного підходу до відновлення здоров'я пацієнтів.

В аспекті дослідження проблематики управління конкурентоспроможністю послуг КНП «МКЛ № 4» ДМР було виконано аналіз кадрового потенціалу за період 2020-2022 рр. Отримані результати показали скорочення медичного персоналу вікової групи до 30 років і значне зростання працівників «понад 50 років» та пенсійного віку. Звільнення лікарів вищої категорії та середнього медичного персоналу у 2022 році досягло 23 %. Основною причиною такої ситуації став підвищений рівень мобільності медичних працівників у пошуках кращих умов праці. Нажаль невідповідність рівня заробітної плати, обмеженість механізмів її регулювання, недостатня мотивація персоналу і на сьогоднішній день мають місце і відіграють вирішальну роль для кожного медичного працівника. І без вирішення питання належного матеріального забезпечення лікарів і молодшого медичного персоналу проблема конкурентоспроможності в системі охорони здоров'я буде однією із ключових.

На наш погляд, щоб заклад охорони здоров'я отримав статус конкурентоспроможного, необхідно:

- 1) покращити комунікаційну систему;
- 2) удосконалити систему підвищення кваліфікації медичного персоналу у відповідності до ринкових умов і потреб населення;

У сучасному світі комунікації у медичній сфері безпосередньо впливають на своєчасність та ефективність прийняття управлінських рішень усіх рівнів та надання медичної допомоги [3; 4]. Для підвищення управлінської ефективності на рівні інформаційно-комунікативної системи (ІКС) КНП «МКЛ № 4» ДМР запропоновано комплексний оптимізаційний підхід у відповідності до комунікаційних складових: законодавче забезпечення, організаційно-планове, аналітично-статистичне та контрольно-мотиваційне. Визначено головне комунікаційне завдання – створення і підтримка дієвого діалогу «пацієнт-медичний заклад». З метою вдосконалення технологічного рівня інформаційно-комунікативної системи медичного закладу запропоновано впровадження ефективної ІКС, яка уможливить формування медичної, управлінської, фінансової та маркетингової аналітики. Запропоновано медичні апаратно-комп'ютерні системи автоматичного збору інформації про стан хворого та його управлінням і сучасне медичне обладнання для підвищення якості послуг та рівня відновлення пацієнтів. Розрахункові показники інвестиційного проекту визначили його ефективність – внутрішня норма дохідності прогнозно становить 27 %, термін окупності – 2,3 роки.

Комплекс освітніх платформ та сервісів дистанційного навчання для медичних працівників сприятиме підвищенню професійності персоналу та дієвості наданих послуг, конкурентоспроможності лікарні. Заініційовано оцінку цифрової компетентності персоналу в рамках цифрової компетентності працівника охорони здоров'я. Сформовано мотиваційні заходи для мінімізації впливу персоналу та його залученості до процесу прийняття управлінських рішень, усвідомлення власної причетності до загальної справи, формування

командного підходу до процесу надання послуг і підняття на якісно вищий рівень ефективності управління мотивацією персоналу. Визначено напрями стратегічного розвитку клінічної лікарні з метою підвищення ефективності управлінського впливу на конкурентоспроможність надання медичних послуг.

Висновки. Сформований комплекс пропозицій здатен створити вплив на умови підвищення загального рівня конкурентоспроможності медичних послуг за рахунок розвитку технологічного рівня інформаційно-комунікативної системи, її діагностично-лікувальної складової, а також вдосконалення мотиваційного процесу та лояльності медичного персоналу і споживачів до КНП «МКЛ № 4» ДМР.

Ключові слова: заклад охорони здоров'я, конкурентоспроможність, управління, медична послуга.

Список використаних джерел

1. Літвінов О. С. Управління закладами охорони здоров'я в умовах конкурентного середовища. *Управління розвитком*. 2016. № 3 (185). С. 59-65.
2. Стахів О. В. Управління системним розвитком закладів охорони здоров'я. Дис. на здобуття ступеня д-ра філософії за спеціальністю 073 – менеджмент. *Західноукраїнський нац. ун-т. Тернопіль*, 2023. 239 с.
3. Рафалюк О. І. Тюріна Н. М. Управління комунікаційною діяльністю медичних закладів із використанням сучасних інформаційних технологій. *Матеріали конф. Париж*. 2021. С. 151-156. <https://doi.org/10.36074/logos-05.02.2021.v1.53>.
4. Ленкова О. О., Мороховець Г. Ю., Міщенко С. В. Формування інформаційно-комунікаційних компетенцій майбутніх лікарів на засадах використання комп'ютерних технологій у навчальному процесі. *Актуальні проблеми сучасної медицини*. 2015. Т. 15. Вип. 3 (51), С. 264–269.