

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ**

Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

**на тему: Управління і адміністрування якістю надання медичних
послуг лікувального закладу**

Виконав:

**студент спеціальності
073 «Менеджмент»
ОП «Адміністративний менеджмент»**

Пак Євгеній Степанович

Керівник:

Конєва Ірина Іванівна

**к.е.н., доцент
кафедри фінансів, банківської справи та страхування**

Рецензент:

Дейнека Ольга Валеріївна

**к.е.н., доцент кафедри фінансових технологій та
підприємництва
ННІ Бізнесу, економіки та менеджменту СумДУ**

Суми – 2024

СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	<u>Економіки і менеджменту</u>
Кафедра	<u>Публічного управління та адміністрування</u>
Освітній ступінь	<u>«Магістр»</u>
Спеціальність	<u>073 «Менеджмент» ОП «Адміністративний менеджмент»</u>

Завідувач кафедри	Затверджую: О.П. Славкова
«_____» _____	2023 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

Пака Євгенія Степановича

1. Тема роботи: Управління і адміністрування якістю надання медичних послуг лікувального закладу .

2. База практичного дослідження: КНП «Світловодська ЦРЛ» СМР м. Світловодськ, Кіровоградської області.

керівник роботи: Конєва Ірина Іванівна, к.е.н., доцент

затверджена наказом по університету від «__» жовтня 2023 р. № _____ - н

3. Строк подання студентом закінченого проекту (роботи) «__» _____ 2024 р.

4. Вихідні дані до проекту (роботи):

науково-методична та фахова література з теми дослідження, монографії, матеріали всеукраїнських та міжнародних науково-практичних конференцій за напрямом дослідження, звітність організації-бази практичного дослідження, інформаційні ресурси мережі Internet, власні дослідження.

5.Зміст розрахунково-пояснювальної записки(перелік питань, які потрібно розробити

дослідити сутність якості надання медичних послуг як об'єкта управління;

визначити показники якості надання медичних послуг в закладах охорони здоров'я;

розглянути складові системи контролю якості надання медичних послуг лікувального закладу;

визначити особливості організаційної системи управління досліджуваного лікувального закладу;

дати оцінку результативності управління та адміністрування якістю надання медичних послуг лікувального закладу;

визначити напрями удосконалення управління та адміністрування якістю надання медичних послуг та запропонувати конкретні заходи з їх реалізації.

6. Дата видачі завдання: «___» _____ 20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту(роботи)	Строк виконання етапів проекту	Примітка
1	Визначення об'єкту, предмету дослідження, формулювання мети та задач кваліфікаційної роботи, складання плану	Листопад-грудень 2023 р.	Виконано
2	Підбір та вивчення літературних джерел, законодавчої та нормативної бази	Січень 2024р.	Виконано
3	Узагальнення теоретичного матеріалу з обраної теми дослідження та представлення чорнового варіанту першого розділу кваліфікаційної роботи	Лютий – квітень 2024 р.	Виконано
4	Збір та обробка фактичного матеріалу, узагальнення аналізу застосування досліджуваного питання на підприємстві (переддипломна практика)	02-31 травня 2024 р.	Виконано
5	Оформлення частини кваліфікаційної роботи, аналітичної частини, захист звіту по переддипломній практиці	Червень 2024 р.	Виконано
6	Проектування напрямів вдосконалення досліджуваної проблеми	Липень-серпень 2024 р.	Виконано
7	Завершення проектної частини кваліфікаційної роботи та подання попереднього варіанту третього розділу керівнику	Вересень 2024 р.	Виконано
8	Оновлення даних за 2022, 2023 роки та доопрацювання аналітичного і проектного розділів кваліфікаційної роботи	Жовтень-листопад 2024 р.	Виконано
9	Оформлення кваліфікаційної роботи, та її подання на попередній захист та рецензування	Листопад 2024р	Виконано
10	Перевірка кваліфікаційної роботи на автентичність (подання роботи для перевірки на плагіат на кафедру, до відділу якості освіти)	28 листопада 2024р.	Виконано
11	Подання закінченої роботи та документів до неї до деканату	05 грудня 2024р	Виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи	13 грудня 2024 р.	Виконано

Студент

Керівник роботи

Перевірку на автентичність проведено.

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

Пак Є.С.

Конєва І.І.

Баранік Н.М.

Лукаш С.М.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ЛІКУВАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ	10
РОЗДІЛ 2 ПОТОЧНИЙ СТАН УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ КНП «СВІТЛОВОДСЬКА ЦРЛ» СМР	20
2.1 Організаційно-економічна характеристика лікувального закладу	20
2.2 Особливості організаційної системи управління лікувальним закладом КНП «Світловодська ЦРЛ» СМР	27
2.3 Аналіз та оцінка результативності управління якістю надання медичних послуг КНП «Світловодська ЦРЛ» СМР	34
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ КНП «СВІТЛОВОДСЬКА ЦРЛ» СМР	46
3.1 Здійснення внутрішнього аудиту як напрям покращення якості надання медичних послуг КНП «Світловодська ЦРЛ» СМР	46
3.2 Застосування інформаційно-технологічних інновацій для покращення якості надання медичних послуг КНП «Світловодська ЦРЛ» СМР	50
3.3 Пропозиції щодо впровадження моніторингу ефективності надання медичних послуг лікувальним закладом	58
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	72
ДОДАТОК А	
ДОДАТОК Б	
ДОДАТОК В	

