

(EMA/CHMP/CVMP/SWP/BWP/169430/2012). European Medicines Agency, 2012.

3. Sehner C., Bernier T., Blum K. et al. Comparison of permitted daily exposure (PDE) values for active pharmaceutical ingredients (APIs). *Regulatory Toxicology and Pharmacology*. 2024. Vol. 150.

4 Permitted daily exposure (PDE) for veterinary drugs in shared facilities [Електронний ресурс]. ToxHub Consulting, 2023. URL: <https://toxhub-consulting.com/2023/11/16/pde-in-shared-facilities/> (дата звернення: 27.10.2025).

5. Ball D. J., Beierschmitt W. P. Permitted daily exposure values: application considerations in toxicological risk assessment. *International Journal of Toxicology*. 2020. Vol. 39, No. 10.

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТА ЯКОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Ласій Наталія Едуардівна,
менеджер з якості,
КНП «Долинська багатопрофільна лікарня»,
м. Долина, Україна

Реформування системи охорони здоров'я України є одним із ключових напрямів державної політики, спрямованих на забезпечення рівного доступу населення до якісних медичних послуг. Публічні послуги в цій сфері – це не лише надання медичної допомоги, а й ефективна організація, управління, контроль якості та забезпечення прозорості діяльності закладів охорони здоров'я. Підвищення якості публічних послуг у медицині є складним процесом, який вимагає інтеграції управлінських, економічних, правових і соціальних механізмів [1, 2].

Поняття «публічні послуги» у системі охорони здоров'я охоплює весь спектр дій, спрямованих на задоволення потреб громадян у збереженні, відновленні та зміцненні здоров'я. Згідно із Законом України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення», держава гарантує кожному громадянину отримання визначеного пакета медичних послуг безоплатно [1, 2].

Якість публічних послуг визначається сукупністю характеристик, що відображають ступінь відповідності медичної допомоги стандартам, протоколам, очікуванням пацієнтів і вимогам ефективного управління. Серед базових принципів якості публічних послуг у медицині – доступність, безпечність, ефективність, своєчасність і пацієнтоорієнтованість [1, 2].

Світова практика (зокрема, рекомендації ВООЗ і OECD) акцентує, що якість медичних послуг визначається не лише клінічними результатами, а й управлінською спроможністю закладу забезпечити безперервність, прозорість і справедливість процесів [3, 4].

Попри активну реалізацію медичної реформи, система надання публічних послуг у сфері охорони здоров'я стикається з низкою проблем [3, 4]:

- Нерівномірність доступу до медичних послуг між міськими та сільськими

територіями.

- Недостатнє фінансування первинної та вторинної ланок медицини, що знижує якість надання допомоги.

- Дефіцит кваліфікованих кадрів та низька мотивація медичних працівників.

- Недосконалість управлінських процесів у комунальних некомерційних підприємствах.

- Недостатня цифровізація та відсутність єдиної інформаційної системи.

- Низький рівень довіри пацієнтів до системи охорони здоров'я.

Оцінюючи ці проблеми, необхідно враховувати, що якість публічних послуг у медицині є інтегральним показником, який формується на перетині управлінських, фінансових, кадрових і технологічних чинників. Одним із ключових шляхів удосконалення якості є впровадження сучасних моделей управління у закладах охорони здоров'я [3, 4].

Зокрема, ефективними є такі підходи [5]:

- менеджмент якості – запровадження системи управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001:2015, що дозволяє забезпечити чіткий контроль процесів і безперервне вдосконалення;

- пацієнтоорієнтований підхід – формування сервісної культури у медичних закладах, яка ґрунтується на потребах і зворотному зв'язку з пацієнтами;

- розвиток корпоративного управління – підвищення ролі керівників середньої ланки, створення систем мотивації персоналу, участь громадськості у наглядових радах;

- контроль ефективності – запровадження ключових показників якості (KPI), моніторинг задоволеності пацієнтів, аналіз скарг і пропозицій;

- публічна звітність – забезпечення прозорості діяльності закладів через відкриті дані, рейтинги якості та фінансову підзвітність.

Таким чином, управління якістю медичних послуг потребує переходу від формального контролю до системного аналізу та безперервного вдосконалення. Діджиталізація системи охорони здоров'я – один із ключових інструментів удосконалення якості публічних послуг. Сучасні інформаційні технології дозволяють забезпечити оперативність, точність і прозорість у взаємодії між пацієнтами, лікарями та державними інституціями [3, 4].

Основні напрями цифровізації є [6]:

- електронна медична картка пацієнта, яка забезпечує безперервність лікування і доступ до медичних даних;

- телемедицина – покращує доступ до консультацій у віддалених регіонах;

- електронний рецепт і реєстри – сприяють контролю за призначеннями й зменшують ризик зловживань;

- аналітичні платформи МОЗ та НСЗУ – дозволяють проводити моніторинг ефективності закладів охорони здоров'я.

Впровадження цифрових рішень сприяє не лише покращенню якості

медичних послуг, а й підвищує рівень довіри громадян до системи охорони здоров'я загалом.

Важливою умовою підвищення якості публічних медичних послуг є розвиток кадрового потенціалу. Сучасний медичний працівник має не лише володіти професійними компетенціями, а й бути здатним працювати в умовах реформованої системи, орієнтованої на ефективність і пацієнта.

Основні напрями розвитку кадрового потенціалу [3, 4]:

- підвищення кваліфікації медичних працівників;
- упровадження системи безперервного професійного розвитку (Continuing Professional Development);
- удосконалення механізмів оплати праці, прив'язаних до результатів роботи;
- розвиток лідерських компетенцій у керівників медичних закладів;
- створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективах.

Збалансована кадрова політика сприяє формуванню культури якості, в якій кожен співробітник усвідомлює свою роль у досягненні спільної мети – підвищення якості публічних послуг.

Європейський досвід свідчить, що якість публічних послуг у сфері охорони здоров'я значною мірою забезпечується через стандартизацію, незалежну акредитацію та активну участь громадян у процесі оцінки.

Важливими є такі підходи: Європейська модель управління якістю (EFQM), яка базується на принципі постійного вдосконалення; Публічні системи оцінювання ефективності медичних установ (Public Reporting); Інституційна автономія лікарень, що поєднується з фінансовою відповідальністю; Системи незалежного аудиту та відкритих рейтингів якості послуг [3, 4].

Адаптація цих механізмів до українських реалій сприятиме формуванню конкурентного середовища між медичними закладами та підвищенню довіри пацієнтів.

Висновки. Підвищення якості надання публічних послуг закладами охорони здоров'я є одним із найважливіших завдань сучасної державної політики у сфері охорони здоров'я. Ефективне управління, цифровізація, розвиток кадрового потенціалу, прозорість і впровадження європейських стандартів якості є ключовими шляхами вдосконалення системи. Тільки комплексне поєднання цих напрямів дозволить забезпечити стабільність, ефективність і довіру громадян до державних медичних послуг, що є основою здорової нації.

Список використаних джерел.

1. Дяченко Н. С. Кадровий потенціал у системі публічного управління охороною здоров'я. *Публічне управління та адміністрування в Україні*. 2023. № 1.
2. Закон України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення». *Відомості Верховної Ради України*. 2018. № 5.
3. Лобас В. М. *Управління якістю публічних послуг у сфері охорони здоров'я: проблеми та перспективи*. Київ : Національна академія державного управління, 2022.
4. Міністерство охорони здоров'я України. *Стратегія розвитку системи*

охорони здоров'я на 2023–2030 роки. Київ, 2023.

5. European Commission. *EU4Health programme 2021–2027: building a stronger European health union*. Brussels, 2022.

6. Organisation for Economic Co-operation and Development. *Improving health system efficiency: tackling wasteful spending on health*. Paris : OECD Publishing, 2021.

НАУКОВІ НАПРЯМКИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ЛАБОРАТОРНОЇ ДІАГНОСТИКИ

Оганесян Ірина Геннадіївна,
кандидатка медичних наук, доцентка,
завідувачка кафедри клінічної лабораторної
діагностики та імунології,
Навчально-науковий медичний інститут
Національного технічного університету
«Харківський політехнічний інститут»,
м. Харків, Україна

Старчикова Ірина Леонідівна,
кандидатка хімічних наук, доцентка,
доцентка кафедри клінічної лабораторної
діагностики та імунології
Навчально-науковий медичний інститут
Національного технічного університету
«Харківський політехнічний інститут»,
м. Харків, Україна

Грубник Михайло Ігорович,
асистент кафедри клінічної лабораторної
діагностики та імунології,
Навчально-науковий медичний інститут
Національного технічного університету
«Харківський політехнічний інститут»,
м. Харків, Україна

Лабораторна діагностика є одним із ключових напрямів сучасної медицини, що забезпечує до 70,0 % клінічних рішень у практиці лікаря. В умовах стрімкого розвитку біомедичних технологій саме лабораторна служба стає базою для персоналізованої медицини, скринінгових програм і моніторингу ефективності лікування [1].

До пріоритетних наукових напрямків сучасної лабораторної діагностики належать [2]:

1. Молекулярна діагностика – дослідження генетичного матеріалу з метою виявлення мутацій, інфекційних агентів та онкомаркерів. Вона лежить в основі персоналізованої медицини, прогнозування захворювань та вибору індивідуальної терапії.