

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом: підручник для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 468 с. URL: <https://www.cul.kiev.ua> (дата звернення: 26.11.2025).
2. Дяків О. П., Островерхов В. М. Управління персоналом : навчально-методичний посібник / 2-ге вид., переробл. і доп. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. – 288 с.
3. Департамент охорони здоров'я КМДА. Звіт про діяльність онкологічної служби м. Києва за 2024 рік. – Київ, 2025. – 45 с.
4. КНП «Київський міський клінічний онкологічний центр». Офіційний сайт. – URL: <https://kmkoc.org.ua> (дата звернення: 26.11.2025).

УДК 658.56

М.О.Мареняк, к.е.н. Зяйлик М.Ф.

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРАЦІ МЕДИЧНОГО ПЕРСОНАЛУ КНП «КМКОЦ»

М.О. Marenyak, Doctor of Philosophy Zyailik M.F.

RESEARCH ON METHODS OF LABOR QUALITY MANAGEMENT OF MEDICAL STAFF AT THE KYIV CITY CLINICAL ONCOLOGY CENTER

У КНП «Київський міський клінічний онкологічний центр» працює близько 1500 співробітників, серед яких понад 350 медичних сестер та 150 лікарів і науковців, що представляють 30 медичних спеціальностей. Персонал відповідає за догляд за пацієнтами, дотримання санітарних норм та створення психологічно комфортного середовища. Регулярні опитування, організовані департаментом охорони здоров'я Київської міської державної адміністрації, показують, що понад 90% пацієнтів задоволені якістю обслуговування та комунікацією з персоналом, що свідчить про ефективність методів управління якістю праці та пацієнтоорієнтований підхід.

Центр має 25 клініко-діагностичних відділень, оснащених сучасним обладнанням: цифровими томографами, лабораторними системами та апаратурою для променевої і хіміотерапії. Це дозволяє скоротити час постановки діагнозу на 30% та підвищити оперативність лікування (Див табл.1).

Таблиця 1. Кадровий склад та показники якості праці медичного персоналу КМКОЦ

Показник	Кількість / характеристика	Аналіз та методи управління якістю
Загальна кількість співробітників	близько 1500	Лікарі, медсестри, науковці, адміністративний персонал; організаційні методи управління через структуровані відділи
Лікарі та наукові співробітники	150	Міждисциплінарні команди, 30 спеціальностей; методи контролю якості через наради та внутрішні протоколи
Заслужені лікарі України	6	Впровадження інновацій та наставництво молодих спеціалістів

Кандидати медичних наук	16	Наукові дослідження, нові методи терапії; впровадження результатів досліджень у клінічну практику
Лікарі вищої/першої категорії	84	Виконання складних процедур за міжнародними стандартами; контроль виконання через KPI та внутрішній аудит
Медичні сестри	понад 350	Догляд за пацієнтами, контроль санітарних стандартів, психологічна підтримка; регулярні тренінги та внутрішнє оцінювання
Клініко-діагностичні відділення	25	Оснащені сучасним обладнанням, швидка діагностика; управління чергами та процесами через електронні системи
Міждисциплінарна робота	–	Спільне лікування: хірург, онколог, радіолог, медсестра; координація через регулярні командні зустрічі
Пацієнтоорієнтованість	–	>90% пацієнтів задоволені; оцінка якості через опитування і зворотний зв'язок
Використання сучасних технологій	–	Підвищення ефективності лікування раку молочної залози на 15–20%; контроль через внутрішні KPI та моніторинг результатів

Хочемо зазначити основні проблеми та шляхи їх вдосконалення:

- Інформаційні системи вимагають часткового ручного введення даних, що уповільнює діагностичний процес. Щоб виправити це, пропонується впровадити електронну медичну документацію та автоматизувати обмін даними між відділеннями.
- Не всі співробітники мають постійний доступ до навчання та підвищення кваліфікації. Для вирішення цієї проблеми можна створити модульну програму навчання, регулярні тренінги, онлайн-курси та систему наставництва.
- Високе навантаження у деяких відділеннях, наприклад, хіміотерапії, призводить до довгого очікування пацієнтів. Оптимізувати ситуацію допоможуть коригування графіків роботи, впровадження електронної системи планування черг та моніторинг завантаженості відділень.
- Відсутність єдиних стандартів пацієнтоорієнтованої роботи створює неоднорідність у взаємодії з пацієнтами. Для цього слід розробити та впровадити внутрішні стандарти, регламенти комунікації та контроль якості обслуговування.
- Взаємодія між відділеннями потребує покращення, щоб швидше узгоджувати результати обстежень. Для цього варто проводити регулярні міжвідділові наради, організувати цифровий обмін результатами та застосовувати спільні протоколи лікування.

Доречі, адміністрація закладу використовує різні методи управління якістю праці:
Систематичний контроль: аудит процедур та документації, регулярні наради.

KPI та оцінка ефективності: моніторинг результатів лікування та задоволеності пацієнтів.

Навчання та розвиток персоналу: тренінги, семінари, онлайн-курси, наставництво.

Електронні системи управління: автоматизація процесів та черг, інтегровані медичні бази даних.

Пацієнтоорієнтовані підходи: опитування, фокус-групи, стандарти комунікації та обслуговування.

Навіть за умов воєнного стану високий рівень кваліфікації персоналу та сучасне обладнання забезпечують ефективне лікування та підтримують високий авторитет центру. Пацієнтоорієнтований підхід сприяє задоволеності пацієнтів і підвищує довіру до медичних послуг.

Проте існує можливість покращити роботу інформаційних систем, підвищення кваліфікації персоналу та взаємодію між відділеннями, особливо в умовах посиленого навантаження.

Впровадження методів управління якістю праці, електронних систем обліку та обміну даними, а також сучасних навчальних програм дозволить підвищити ефективність лікування, знизити навантаження на медичний персонал і забезпечити більший комфорт для пацієнтів навіть в умовах надзвичайних ситуацій.

Література

1. Шереметинська О.В. Формування системи якості підприємства. Приазовський економічний вісник. 2021. № 1(24). DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-1-24>
2. Гринчуцька С.В. Управління якістю. Конспект лекцій для студентів напряму підготовки 6.030501 “Менеджмент”. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/161834033.pdf>
3. Департамент охорони здоров'я КМДА. Звіт про діяльність онкологічної служби м. Києва за 2024 рік. – Київ, 2025. – 45 с.
4. КНП «Київський міський клінічний онкологічний центр». Офіційний сайт. – Режим доступу: <https://kmkoc.org.ua> (дата звернення: 26.11.2025).

УДК 339.138.2

М.Ю. Мартинюк, здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти
(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

РОЗРОБЛЕННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОЇ МАРКЕТИНГОВОЇ СТРАТЕГІЇ В УМОВАХ ЗРОСТАЮЧОЇ КОНКУРЕНЦІЇ

M.Y.Martyniuk, applicant for the second (master's) level of higher education
DEVELOPMENT OF A CUSTOMER-ORIENTED MARKETING STRATEGY IN CONDITIONS OF INCREASING COMPETITION

Сучасне ринкове середовище характеризується високою динамічністю, насиченістю конкурентів, швидкими змінами у вподобаннях споживачів та стрімким розвитком цифрових технологій. У таких умовах підприємства, які прагнуть утримувати та зміцнювати свої позиції, повинні переходити від продуктоцентричного підходу до клієнтоорієнтованої маркетингової стратегії. Саме орієнтація на потреби, поведінку та досвід споживача стає ключовим чинником досягнення довгострокових конкурентних переваг.

Клієнтоорієнтована стратегія - це комплекс підходів, інструментів та управлінських рішень, спрямованих на глибоке розуміння цільових сегментів, формування ціннісних пропозицій на основі реальних потреб клієнтів та створення максимально позитивного клієнтського досвіду[1].