

ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: ОСОБЛИВОСТІ, РОЛЬ, ФАКТОРИ

ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет імені І.Я. Горбачевського МОЗ України»

Мета: виявити особливості якості медичних послуг, вивчити фактори та механізми, що здатні забезпечити якість в охороні здоров'я.

Матеріали і методи. У дослідженні використано методи економічного аналізу, синтезу та дедукції для виявлення особливостей якості медичних послуг та чинників, що на неї впливають.

Результати. Якість медичної послуги, яку надає лікарня, певною мірою зумовлена очікуваннями споживача, можливостями платника і формою власності медичного закладу. Встановлено, що факторами, які здатні забезпечити якість в охороні здоров'я, є внутрішній контроль якості медичних послуг самими закладами охорони здоров'я та зовнішня сертифікація суб'єктів, які надають медичні послуги.

Висновки. За відсутності механізму матеріальної винагороди єдиним засобом забезпечення якості є контроль з боку керівництва і пацієнта, але це стимулює лише до утримання якості на рівні, передбаченому стандартами.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: медична послуга, охорона здоров'я, якість, фактори.

У сучасному світі все більшої ваги набуває якість послуг в усіх галузях економіки. Причиною цього є розвиток технологій, глобалізація ринків, зростання конкуренції, а також більше усвідомлення клієнтами своїх власних потреб та очікувань. Медичні послуги належать до найбільш потрібних суспільству. Мабуть, немає людини, яка б жодного разу в житті не скористалася медичною послугою. З іншого боку, медичні послуги дуже специфічні: їм властива велика працеемність і відсутність гарантій щодо позитивного результату.

Прагнення до надання якісних послуг, зокрема в охороні здоров'я, сягає стародавніх часів. Докази цього знаходимо, наприклад, у Збірнику законів Хаммурапі, укладеному близько 1754 р. до н.е., що визначає, серед іншого, оплату праці та відповідальність за надання медичних послуг. Так, закони №№215-223 врегульовують винагороду за якісну та покарання за неякісну послугу лікаря залежно від обсягу останньої.

Мета дослідження: виявити особливості якості медичних послуг, вивчити фактори та механізми, що здатні забезпечити якість в охороні здоров'я.

Матеріали і методи. У дослідженні використано методи економічного аналізу, синтезу та дедукції для виявлення особливостей якості медичних послуг та чинників, що на неї впливають.

Результати дослідження та їх обговорення. Особливі характеристики медичної послуги проявляються у наступних її ознаках: суспільний характер, неочікуване виникнення потреби в послугі, відособленість споживача від платника, невпевненість і ризик (наслідок послуги і плата за її надання). З огляду на сказане, якість медичних послуг можна розглядати, з одного боку,

як відповідність визначеним стандартам, тобто пристосування послуг до вимог або рекомендацій, та, з іншого боку, як корисність для споживача, відповідність його вимогам [1].

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) розглядає якість охорони здоров'я як сукупність наступних складників: *ефективність, раціональність, доступність, зосередженість на пацієнтові, справедливість, безпечність* [5].

Медичні послуги – це послуги, надання яких у непристосованому місці невідповідним персоналом із використанням неналежного устаткування може призвести до погіршення здоров'я або втрати життя для споживача конкретної послуги. Це головна і найважливіша причина, чому в охороні здоров'я якість має таке велике значення. У зв'язку з необхідністю вирішення цієї проблеми запроваджено механізми, що мають на меті забезпечення якості. До них належать: а) *внутрішні* – контроль якості медичних послуг самими закладами охорони здоров'я, які надають ці послуги (вивчення й оцінка управлінським персоналом якості праці лікарів і медсестер, запобігання небажаним ситуаціям, запровадження власних програм контролю якості, вивчення думки пацієнтів щодо задоволення їх потреб); б) *зовнішні* – застосовуються по відношенню до всіх закладів на території всієї країни державними органами, групами експертів або державними організаціями, що займаються сертифікацією суб'єктів, які надають медичні послуги (*ліцензування*, що охоплює як державні, так і недержавні медичні заклади; *акредитація* – офіційне визнання наявності у закладі охорони здоров'я умов для якісного, своєчасного, певного рівня медичного обслуговування, дотримання стандартів охорони здоров'я, відповідності медичних (фармацевтичних) працівників єдиним кваліфікаційним вимогам).

Якість медичної послуги набуває дещо іншого значення у сприйнятті кожного окремого зацікавленого суб'єкта. Для пацієнтів передусім важливий результат, отриманий внаслідок надання послуги, а також її матеріальні складники. Для медичних працівників якість – це відповідність стандартам, якомога більш професійне, компетентне і сумлінне надання послуги. Керівництво закладу охорони здоров'я зосереджує увагу на належному виконанні нормативів та вимог, щоб уникнути скарг та можливих санкцій. Крім того, за умов наявності важелів, які б гарантували медичним працівникам і керівництву закладу охорони здоров'я отримання матеріальної винагороди за покращення якості послуг, вони будуть зацікавлені також у збільшенні конкурентоздатності й сучасності своїх послуг, у кінцевому фінансовому аспекті, пов'язаному з наданням послуги [4].

Ринок медичних послуг – це розгалужена мережа зв'язків між його окремими елементами. Природа медичних послуг така, що їх важко аналізувати, а оцінка їх якості значною мірою залежить від того, хто і на підставі яких критеріїв проводить цю оцінку. Аналіз оцінки якості медичних послуг слід розпочати з визначення того, хто є суб'єктами медичного ринку та яку позицію вони на ньому займають. На ринку медичних послуг присутні три суб'єкти, які мають ключове значення для системи медичної допомоги: *пацієнт* (суб'єкт, що споживає медичні послуги), *медичний заклад* (суб'єкт, що надає медичні послуги) і *платник* (суб'єкт, що фінансує медичні послуги) [3]. Поданий поділ максимально спрощений, насправді функції платника, медичного закладу і пацієнта переплітаються та поєднуються. Наприклад, пацієнт може бути водночас і платником, якщо самостійно покриває вартість наданих йому медичних послуг.

Якість медичних послуг, які надає лікарня, певною мірою зумовлена тим, на якого споживача спрямована послуга, хто виступає в ролі платника і яку форму власності має медичний заклад [2]. Медичний заклад, заснований на приватній формі власності, спрямовує свою діяльність на отримання прибутку, що певною мірою змушує його дбати про якість своїх послуг, яка є запорукою позитивної репутації, що, в свою чергу, забезпечить прибуток.

Виникає питання: чи лікарня зацікавлена у наданні послуг найвищої якості? Можемо ствер-

джувати, що надання послуг на найвищому рівні спонукатиме пацієнтів, у разі виникнення потреби, до повторного відвідування цієї лікарні, а також спричинить появу нових пацієнтів, що почувуть позитивні відгуки про лікарню чи конкретного лікаря. Але тут виникає проблема. Лікарня несе конкретні затрати, пов'язані з наданням якісних послуг, внаслідок чого у неї з'являється багато потенційних клієнтів, що збільшить затрати, але, у випадку обмеженого державного фінансування, не забезпечить відповідного зростання доходу.

Лікарня, що має хорошу репутацію, буде змушена надавати послуги, витрати на які держава не хоче або, через свої обмежені фінансові можливості, не може компенсувати. Із точки зору менеджменту такий ефект, спричинений якістю медичних послуг, є небажаним і шкідливим для лікарні. З'являються фінансові витрати, що є наслідком надання послуг, які мають певну цінність, але не генерують адекватного доходу.

Цілком іншою повинна бути ситуація із якістю послуг для лікарні, що діє на комерційній основі: чим вища якість і чим кращий імідж лікарні, тим більший дохід. Така діяльність, що базується на здорових ринкових засадах, призводить до максимізації прибутку. Лікарня, як підприємство, що функціонує в умовах конкуренції з іншими суб'єктами, які надають ідентичні медичні послуги, мусить з ними конкурувати і співпрацювати, тому ставить великі вимоги до якості своїх послуг.

Висновки

У сучасному світі якість медичних послуг набуває все більшої ваги. Якість медичної послуги, яку надає лікарня, певною мірою зумовлена очікуваннями споживача, можливостями платника і формою власності медичного закладу. Медичний заклад приватної форми власності дбає про якість своїх послуг, яка є запорукою позитивної репутації, що, в свою чергу, забезпечує прибуток. За відсутності цього механізму єдиним засобом забезпечення якості є контроль з боку керівництва і пацієнта, але це не стимулює до постійного підвищення якості медичних послуг, а лише до утримання її на рівні, передбаченому стандартами.

Перспективи подальших досліджень полягають у детальному вивченні можливостей впровадження нових механізмів стимулювання закладів охорони здоров'я до покращення якості медичних послуг.

Список літератури

1. Гульчій О. П. Комплексний аналіз критеріїв оцінки якості медичних послуг: міжнародний досвід та імплементація / О. П. Гульчій, С. М. Турияниця // Актуальні проблеми клінічної та профілактичної медицини. – 2013. – Т. 1, № 1. – С. 39–44.
2. Мачуга Н. З. Економічні питання управління якістю медичних послуг / Н. З. Мачуга // Економіка і управління. – 2013. – № 2. – С. 25–28.
3. Чехун О. В. Надання платних медичних послуг: цивільно-правові аспекти [Електронний ресурс] / О. В. Чехун // Часопис Київського ун-ту права. – 2010. – № 2 – Режим доступу : <http://www.kul-lib.narod.ru/bibl.files/chas2010/2/213.pdf>. – Назва з екрану.
4. Щербаченко Л. В. Особливості надання платних медичних послуг у сучасних умовах / Л. В. Щербаченко // Наук. вісн. Нац. Ун-ту ДПС України (економіка, право). – 2010. – № 1 (48).
5. *Quality of care: a process for making strategic choices in health systems*. – Geneva : WHO, 2006. – 38 p.

КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ: ОСОБЕННОСТИ, РОЛЬ, ФАКТОРЫ

Ю.Н. Петрашук

ГВУЗ "Тернопольский государственный медицинский университет имени И.Я. Горбачевского МЗ Украины"

Цель: выявить особенности качества медицинских услуг, изучить факторы и механизмы, способные обеспечить качество в здравоохранении.

Материалы и методы. В исследовании использованы методы экономического анализа, синтеза и дедукции для выявления особенностей качества медицинских услуг и факторов, на него влияющих.

Результаты. Качество медицинской услуги, которую предоставляет больница, определенным образом обусловлена ожиданиями потребителя, возможностями плательщика и формой собственности медицинского учреждения. Установлено, что факторами, способными обеспечить качество в здравоохранении, являются внутренний контроль качества медицинских услуг самими учреждениями здравоохранения и внешняя сертификация субъектов, оказывающих медицинские услуги.

Выводы. При отсутствии механизма материального вознаграждения единственным средством обеспечения качества является контроль со стороны руководства и пациента, но это стимулирует только к поддержанию качества на уровне, предусмотренном стандартами.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: **медицинская услуга, здравоохранение, качество, факторы.**

QUALITY OF MEDICAL SERVICES: FEATURES, ROLE, FACTORS

Y.M. Petrashuk

SHEI "Ternopil State Medical University named after I. Ya. Gorbachevskiy MoH of Ukraine "

Purpose: to identify the characteristics of health services quality, to study factors and mechanisms capable provide quality in health care.

Materials and methods. Methods of economic analysis, synthesis and deduction were used in the study to identify characteristics of quality of health services and its factors.

Results. Quality of medical services provided by hospital in the certain degree caused by consumer expectations, opportunities of the payer and form of medical facility ownership. It is established that factors, which are able to provide quality in health care is an internal quality control of health services by institutions of health care and external certification of subjects that provide medical services.

Conclusions. At absence of material reward mechanism, the only way to ensure quality is control over management and the patient, but it can only encourage to keep quality at the level required by the standards.

KEY WORDS: **health service, health care, quality, factors.**

Рукопис надійшов до редакції **15.09.2014**

Відомості про автора: Петрашук Юрій Миколайович – ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет імені І.Я. Горбачевського МОЗ України». Тел. (0-352)-52-72-33.