

Корицький Анатолій

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного управління Котис Н.В.)

ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК СУБ'ЄКТИВНИЙ ЕЛЕМЕНТ КОНКУРЕНТНОЇ БОРОТЬБИ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Одним із способів удосконалення ефективності функціонування організації є зосередження на якості надаваних послуг.

На вільному ринку медичних послуг, коли «кошти йдуть за пацієнтом» цілком природним є прагнення лікувальних закладів до отримання якнайбільшої кількості пацієнтів. Вирішальним елементом у виборі лікувального закладу для пацієнта буде якість надання медичних послуг.

Послуги, що надаються медичним закладом, можуть бути проаналізовані у кількох основних сферах, систематично розподілених відповідно до задоволення потреб пацієнта:

- сфера виключно медичних послуг, що становлять основу послуги (огляд пацієнта лікарем, лабораторні та інструментальні обстеження, оперативні втручання, реабілітація);
- інформаційна сфера, пов'язана із способом, формою та обсягом інформації щодо послуг, що надаються пацієнтові та даних про стан його здоров'я;
- технічна сфера, що охоплює технічне забезпечення лікувального закладу та можливості швидкої діагностики;
- сфера управління та адміністративно-економічна сфера, пов'язані з процесами і процедурами, згідно яких надається послуга, способами управління фінансовими і матеріальними ресурсами, управління людським ресурсом.

Задоволеність пацієнта медичною послугою є ключовою умовою успіху закладів охорони здоров'я в умовах ринкової економіки. Медична послуга повинна виправдати очікування пацієнта. Діяльність лікувальних закладів полягає не лише у наданні власне лікувально-діагностичних послуг, а й повинна відповідати наступним критеріям:

- надійність – пацієнти очікують, що медичний заклад надаватиме послуги, які будуть відрізнятися точністю і надійністю. Медичний заклад і персонал буде виконувати свої послуги відповідно до стандартів та правил етики;
- сприйнятливість – пацієнти хочуть, щоб медичний персонал був симпатичним, привітним, готовим допомогти;
- компетенція – пацієнт вимагає професіоналізму, він хоче, щоб медичний персонал мав ґрунтовні знання та практичні навички;
- вихованість – пацієнти очікують, що персонал буде дружнім і буде ставитися до них з повагою;
- прозорість – чітке, лаконічне та зрозуміле спілкування між пацієнтом та персоналом;

– також пацієнти розраховують отримати деякі послуги згідно додаткових вимог (наприклад транспортування додому після виписки із стаціонару за окрему плату) [1, с. 55].

Окрім вище згаданого якості медичних послуг також включає:

- відповідальність – дотримання медичних протоколів;
- безпека – перебування пацієнтів у медичних закладах повинно бути фізично безпечним (наприклад, унеможливлення ускладнень та травм отриманих від несправного обладнання та психічного потрясіння, стресу тощо);
- комунікативність – пацієнт чекає, що персонал зможе ефективно спілкуватися з ним [2, с. 24-28].

У закладах охорони здоров'я повинна мати місце дворівнева концепція управління якістю медичних послуг – об'єктивна (технічна) і функціональна. Об'єктивна якість полягає у відповідності медичної послуги нормам та нормативам з надання цих послуг, дотриманню прийнятих протоколів, технології діагностики та лікування, компетенції медичного персоналу. Якість функціональна – це суб'єктивна оцінка пацієнта, яка є додатковою перевагою і в умовах однакового технічного забезпечення лікувального закладу стає найкращим інструментом конкурентної боротьби. Пацієнт буде задоволений медичною послугою при гармонії між цими двома елементами.

Система управління якістю повинна впроваджуватись у кожному лікувальному закладі та застосовуватись на всіх етапах надання медичних послуг. Прагнення до задоволення потреб пацієнтів сприятиме розвитку конкуренції та підвищенню ефективності функціонування лікувальних закладів, що в перспективі збільшуватиме кількість звернень за медичною допомогою з дотриманням принципу «кошти йдуть за пацієнтом».

Використані джерела

1. Дубінський С.В. Проблеми забезпечення якості послуг в медичній галузі України. / С.В. Дубінський // Європейський вектор економічного розвитку. – 2016. – № 1. – С. 51-59
2. Ewa Krok. Jakość usług medycznych. Studies & Proceedings of Polish Association for Knowledge Management. – 2011. – Nr 38.

Корицький Віталій

(науковий керівник к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного управління Смачило І.І.)

МЕХАНІЗМ ЗБАЛАНСУВАННЯ ІНТЕРЕСІВ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

У прогнозуванні громадського здоров'я економічна ситуація грає чільну роль. Закономірності формування популяційного здоров'я єдині для всього людства і залежать від одних і тих же факторів. Поширення здорового способу