

**Леонова Лариса**

Тернопільський національний економічний університет  
(науковий керівник: д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу Монастирський Г.Л.)

### **ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: ОСОБЛИВОСТІ, РОЛЬ, 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 працездатність і відсутність гарантій щодо позитивного результату.

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 недержавними 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 умови 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 самотійно 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.

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.

#### **Використані джерела**

1. Гульчій О. П. Комплексний аналіз критеріїв оцінки якості медичних послуг: міжнародний досвід та імплементація / О. П. Гульчій, С. М. Туряниця // 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 послугу сучасних умовах / Л. В. Щербаченко // Наук. вісн. Нац. Ун-туДПСУкраїни (економіка, право). – 2010. – № 1 (48).

**Літвінчук Сергій**

Тернопільський національний економічний університет  
(науковий керівник: к.м.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу Литвинова О.Н.)

### **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «МОТИВАЦІЯ»**

У нинішніх соціально-економічних умовах головним надбанням закладів охорони здоров'я є не стільки наявність фінансових ресурсів та можливість фінансового забезпечення своєї діяльності і не матеріально-технічне забезпечення їх діяльності, скільки співробітники. Персонал – це цінний ресурс, капітал, в який необхідно вкладати інвестиції для отримання необхідного результату.

Існуючі в системі охорони здоров'я України ретроспективні методи мотивації медперсоналу здебільшого сприяють зменшенню ефективності використання трудових і матеріальних ресурсів. Не лише рівень заробітної плати, але й інші можливі форми компенсацій та заохочень, наприклад, самореалізація, професійне зростання і особисті досягнення медпрацівників, впливають на якість медобслуговування. Тому, така проблема як поліпшення якості праці лікарів, сестринського та іншого медперсоналу за допомогою покращення його мотивації, залишається актуальною в умовах реформ. Тому, актуальність проблеми дослідження мотивації персоналу закладів охорони здоров'я потребує детального вивчення.

В економічній літературі існує багато визначень поняття мотивація, так, наприклад, Беляєва І.Ф. розглядає мотивацію – як сукупність мотивів, які впливають на поведінку людини, спонукаючи її до діяльності [1, с. 73].

Колот А.М. визначає мотивацію – як сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей і цілей організації. Це сукупність усіх мотивів, які справляють вплив на поведінку людини [2, с. 17].

Богиня Д.П. трактує мотивацію як суб'єктивну сторону діяльності людини, яка представлена широким спектром потреб, бажань, почуттів,