

**Наталія ЖЕВОРОНКО**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ТНЕУ Наталія КОТИС

## **ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ ТА ЧИННИКИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

У сучасному світі все більшої ваги набуває якість послуг в усіх сферах економіки. Причиною цього є розвиток технологій, глобалізація ринків, зростання конкуренції, а також більше усвідомлення клієнтами своїх власних потреб та очікувань. Медичні послуги належать до одних із 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.

Особливі характеристики медичної послуги проявляються у таких 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].

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 депо 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 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.

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.

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.

#### **Використані джерела**

1. Гульчій О.П., Туряниця С.М. Комплексний аналіз критеріїв оцінки якості медичних послуг: міжнародний досвід та імплементація. *Актуальні проблеми клінічної та профілактичної медицини*. 2013. Т. 1. № 1. С. 39-44.
2. Мачуга Н. З. Економічні питання управління якістю медичних послуг. *Економіка і управління*. 2013. № 2. С. 25-28.
3. Чехун О. В. Надання платних медичних послуг: цивільно-правові аспекти. *Часопис Київського університету права*. 2010. № 2. URL: <http://www.kul-lib.narod.ru/bibl.files/chas2010/2/213.pdf>.
4. Щербаченко Л. В. Особливості надання платних медичних послугу сучасних умовах. *Науковий вісник Національного Університету ДПС України (економіка, право)*. 2010. № 1 (48).

#### **Лариса ЗАБЛОТОВСЬКА**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» THEU

Науковий керівник – к. е. н., доцент кафедри менеджменту

публічного управління та персоналу THEU Віктор ОСТРОВЕРХОВ

### **ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ІВЕНТ МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ КАДРОВИМ ПОТЕНЦІАЛОМ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Івент менеджмент в закладах охорони – це інноваційний напрям організації ефективної роботи закладу, управління кадровим потенціалом, який дозволяє сформувати команду фахівців; підібрати важелі його мотивації, зберегти можливості для фізичного відновлення, комунікацій, саморозвитку та самовдосконалення з врахуванням сучасних викликів та обмежень.

В класичному розумінні івент менеджмент – це управління певними значимими для установи подіями, що гарантує максимальний успіх чи результативність проведення цих подій. Event-менеджмент передбачає широкий спектр маркетингових комунікацій (від повідомлення співробітникам, клієнтам та контрагентам простої, але необхідної інформації до ефективної презентації бренду, послуги або продукції [1].

Event-management (від англ. event – «подія») є одним з найістотніших інструментів PR, спрямованих на отримання довготривалого ефекту у формуванні іміджу компанії, його впливу на суспільні інтереси та потреби.