

ОЦІНКА ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК КРИТЕРІЙ УСПІШНОСТІ УПРАВЛІННЯ В МЕДИЧНИХ УСТАНОВАХ

Сучасне управління медичними установами вимагає не лише клінічних знань та медичної експертизи, але й стратегічного планування, організаційних навичок та вміння ефективно керувати персоналом та ресурсами. Отже, розуміння та аналіз якості медичних послуг стає критично важливим для успішного функціонування та розвитку медичних установ.

У цьому контексті наше дослідження спрямоване на розгляд різних аспектів якості медичних послуг як ключового показника ефективності менеджменту в медичних установах. Ми прагнемо розкрити роль менеджменту у підвищенні якості медичних послуг, вивчити вплив різних факторів на якість наданих послуг.

Актуальність дослідження якості медичних послуг як ключового показника ефективності менеджменту в медичних установах є надзвичайно важливою з кількох причин:

– підвищений інтерес громадськості – зростаюча свідомість та вимоги громадськості до якості медичних послуг ставлять під сумнів традиційні підходи та вимагають більшої прозорості та відкритості щодо якості медичної допомоги;

– постійні зміни у сфері охорони здоров'я – зміни в регулюванні та фінансуванні охорони здоров'я, а також технологічні інновації вимагають від менеджменту медичних установ більш ефективного використання ресурсів та підвищеної уваги до якості наданих послуг;

– конкурентність на ринку охорони здоров'я – зростаюча конкуренція між медичними установами стимулює їх до покращення якості медичних послуг як спосіб залучення та утримання пацієнтів;

– вплив пандемії COVID-19 – глобальна пандемія COVID-19 підкреслила необхідність ефективного управління та мобілізації ресурсів в медичних установах для забезпечення безпеки та якості медичної допомоги;

– потреба в інноваціях та розвитку – швидкі технологічні зміни та поява нових методів лікування створюють потребу в постійному вдосконаленні та оновленні процесів у медичних установах для забезпечення високоякісної медичної допомоги.

Отже, дослідження якості медичних послуг як ключового показника ефективності менеджменту в медичних установах є актуальним і важливим для забезпечення високоякісної та безпечної медичної допомоги, відповідно до потреб пацієнтів та сучасних вимог у сфері охорони здоров'я.

Оцінка якості медичних послуг стає необхідною частиною стратегії розвитку медичних закладів [5; 6]. Якість наданих послуг є комплексним показником, який враховує багато аспектів. Зокрема, задоволеність пацієнтів виходить на передовий план як один із ключових факторів у формуванні стратегій контролю якості та підвищення ефективності управління в медичних установах.

Питання якості та ефективності медичних послуг є однією з найбільш актуальних тем, прямо пов'язаних із кінцевим результатом функціонування системи охорони здоров'я та її завжди обмеженими ресурсами. В сучасних умовах досягнення належного рівня якості медичної допомоги стає пріоритетом для ефективного функціонування систем охорони здоров'я у всіх країнах.

Якість медичних послуг є одним з ключових понять у сфері охорони здоров'я і визначається як ступінь відповідності наданих медичних послуг потребам та очікуванням пацієнтів, а також професійним стандартам і вимогам. Це широке поняття, що охоплює різноманітні аспекти, включаючи доступність, безпеку, ефективність, позитивний досвід пацієнтів, а також етичність та підтримку пацієнтів.

Першим і, можливо, найважливішим аспектом якості медичних послуг є їх доступність. Це включає як фізичну доступність до медичних послуг, так

і фінансову доступність для різних соціальних груп. Якість медичних послуг також повинна забезпечувати ефективність лікування та результативність, тобто досягнення необхідних клінічних показників та покращення стану здоров'я пацієнтів.

Якість медичних послуг – це комплексне поняття, яке враховує різноманітні аспекти доступності, безпеки, ефективності та задоволення пацієнтів. Вона є важливим показником ефективності медичного менеджменту та визначальним фактором для забезпечення оптимальної медичної допомоги та задоволення потреб пацієнтів.

З огляду на ці характеристики визначення поняття якості медичних послуг, поняття належної та неналежної якості допомоги можна розкрити наступним чином. Відповідна якість медичної послуги передбачає, що надана медична допомога відповідає сучасним стандартам і враховує не лише загальноприйняті норми для даного виду патології, але й індивідуальні особливості кожного пацієнта та ресурси конкретного медичного закладу.

Основні аспекти визначення якості в медичній сфері включають широкий спектр критеріїв та параметрів, які оцінюються з метою забезпечення ефективної, безпечної та задовільної медичної допомоги, таких як:

1. Ефективність – цей аспект оцінює, наскільки успішно медичні послуги досягають своєї мети. Визначення ефективності може включати такі параметри, як відсоток вилікуваних пацієнтів, зниження симптомів або покращення стану здоров'я. Цей аспект також визначає, наскільки ефективно використовуються ресурси для надання медичних послуг. Включає в себе оптимізацію витрат, мінімізацію часу очікування та максимізацію результатів лікування. Оцінка ефективності медичних послуг з точки зору використання передових технологій, методів та стандартів включає в себе застосування сучасних діагностичних та лікувальних методів, використання інноваційних технологій та підходів.

2. Безпека є ще одним важливим аспектом якості медичних послуг. Це включає безпечність медичних процедур, застосування правильних діагностичних методів та лікування, а також управління ризиками і запобігання негативним

наслідкам для здоров'я пацієнтів. Це важливий аспект, що оцінює рівень ризику для пацієнтів та персоналу медичних установ. Включає в себе правильне застосування лікарських засобів, використання безпечних медичних процедур та управління ризиками для здоров'я.

3. Комунікація та інформація – оцінка якості медичних послуг також враховує доступність та зрозумілість інформації для пацієнтів, якість комунікації між медичним персоналом та пацієнтами, а також наявність систем спільного прийняття рішень [2].

Вимірювання якості в медичній сфері – це процес формування, аналізу та оцінки даних, що дозволяє оцінити рівень надання медичних послуг відповідно до визначених стандартів, критеріїв та очікувань. Для досягнення цієї мети використовуються різноманітні методи та інструменти, основні з них:

1) клінічні показники – конкретні медичні показники, які використовуються для оцінки стану здоров'я пацієнтів та результатів лікування. Наприклад, кількість зареєстрованих випадків захворювань, віковий склад пацієнтів, використання різних методів діагностики та лікування;

2) анкетування пацієнтів – оцінка задоволеності пацієнтів медичними послугами через опитування, анкетування та збір відгуків від них. Це може включати оцінку якості комунікації з медичним персоналом, доступність послуг, час очікування та інші аспекти досвіду взаємодії з медичною установою;

3) аудит медичної діяльності – систематична оцінка використання ресурсів та дотримання стандартів у медичних установах. Це може включати перевірку використання ефективних методів лікування та дотримання медичних протоколів;

4) індикатори результатів – використання конкретних показників для оцінки результатів лікування, включаючи показники здоров'я пацієнтів до та після лікування, рецидиви захворювань тощо.

Ці методи вимірювання якості доповнюють один одного і використовуються для створення повної картини про рівень якості медичних послуг. Вони допомагають медичним установам і організаціям зрозуміти їхні сильні та слабкі

сторони, виявити проблемні моменти та розробити стратегії для подальшого покращення надання медичної допомоги. При обговоренні компонентів поняття «медична якість», різні вчені виокремлюють різні аспекти, які вони вважають ключовими. Однак, більшість з них погоджуються, що «медична якість» повинна відповідати конкретним характеристикам, зокрема:

1. Попередження проблем зі здоров'ям.
2. Вплив на фізичні, соціальні, біологічні та психологічні функції (результати здоров'я).
3. Уміння виявляти проблеми зі здоров'ям.
4. Відповідність між діагнозом, прогнозом та лікуванням.
5. Ступінь уваги, що приділяється лікуванню.
6. Інформація, корисна для управління особистим здоров'ям [1].

Ці якісні характеристики виявляються критичними для задоволення потреб споживачів, проте важливо враховувати, що різні групи споживачів можуть оцінювати їх по-різному. Таким чином, здобуття інформації від споживачів є ключовим елементом для уточнення визначення якості послуги чи товару. Інший важливий аспект стосується відповідності вартості послуг та їх якості. У сучасному розумінні, вартість розглядається як характеристика якості, і тільки після покращення якості може відбутися зростання вартості. Такий підхід сприяє забезпеченню доступності кожної послуги за прийнятною ціною та збереженню відповідності її якості потребам споживачів.

Фахівці, які зосереджують свою роботу лише на експертних висновках, можуть не завжди правильно розуміти ставлення пацієнтів до проблем та вимог. В такому випадку надані чи покращені послуги можуть не відображати реальних потреб та очікувань пацієнтів, що може вплинути на їхню задоволеність та сприйняття якості наданих послуг. Для досягнення високої якості професійних послуг важливо використовувати мінімальні ресурси для досягнення очікуваних результатів.

Задоволеність пацієнтів якістю послуг може слугувати важливим відзеркаленням ефективності управління в медичних закладах. Ефективний

менеджмент направлений на досягнення прибутковості організації, яка, у свою чергу, є результатом попиту на послуги, що надаються даною установою. Зазначимо, що сам попит визначається задоволеністю споживачів якістю отриманих послуг. Таким чином, висока якість обслуговування стає результатом інвестицій у вдосконалення процесів, що впливає на покращення якості послуг та задоволеність клієнтів. Основна ідея полягає в тому, що інвестування у покращення якості призводить до задоволеніших пацієнтів і, отже, створює попит на медичні послуги, що є стратегічно важливим для управління медичними установами (рис. 1).



Рис. 1. Схема зв'язку між задоволеністю якістю медичних послуг та ефективністю менеджменту медичних закладів

Ефективне керівництво у медичних закладах є ключовим аспектом для підвищення якості надання послуг. Організація має функціонувати як система, де всі члени команди розуміють спільну мету та внесок кожного в досягнення цієї мети. Це важливо для забезпечення внутрішньої координації та спрямування всіх зусиль на досягнення організаційних цілей.

Роль менеджменту в підвищенні якості медичних послуг надзвичайно важлива, оскільки він є ключовим фактором у забезпеченні ефективного та ефективного функціонування медичних установ. Розглянемо кожен аспект ролі менеджменту більш детально:

1. Розробка стратегій якості – менеджмент визначає стратегії та цілі, спрямовані на покращення якості медичних послуг. Це включає розробку і впровадження процедур та стандартів, спрямованих на забезпечення безпеки пацієнтів, ефективності лікування та підвищення задоволення пацієнтів.

2. Впровадження систем управління якістю – менеджмент активно впроваджує системи управління якістю, такі як системи сертифікації якості ISO або методології Lean Six Sigma. Ці системи допомагають ідентифікувати, аналізувати та виправляти дефекти в процесах надання медичної допомоги, сприяючи досягненню стабільної якості [4];

3. Навчання та розвиток персоналу – менеджмент забезпечує навчання та розвиток медичного персоналу, щоб підвищити їхню кваліфікацію та компетентність. Це включає проведення тренінгів, семінарів, вебінарів та інших форм навчання, для підвищення кваліфікації персоналу та необхідними знаннями та навичками для надання високоякісної медичної допомоги.

4. Моніторинг та оцінка результатів – менеджмент встановлює системи моніторингу та оцінки результатів, які дозволяють вчасно виявляти проблемні ситуації задля вдосконалення, це включає аналіз клінічних даних, а також використання інших інструментів для оцінки якості.

5. Управління ризиками та відповідальність – менеджмент визначає та управляє ризиками пов'язаними з наданням медичних послуг, та несе відповідальність за забезпечення безпеки та якості медичного обслуговування.

Отже, ми можемо сказати, менеджмент має вирішальне значення у забезпеченні якості медичних послуг через розробку стратегій, впровадження систем управління якістю, навчання персоналу, моніторинг та оцінку результатів, залучення пацієнтів та управління ризиками. Ефективний менеджмент допомагає забезпечити безпеку, ефективність та задоволеність пацієнтів, що є важливими складовими якості медичних послуг. Функції менеджменту в медичних установах включають широкий спектр дій та відповідальність, спрямованих на забезпечення ефективного та функціонування установи з метою надання високоякісної медичної

допомоги. На нашу думку слід відзначити такі основні функції менеджменту в медичних установах:

1. Планування – включає в себе розробку стратегій, цілей та програм дій для досягнення мети медичної установи. Менеджмент планує ресурси, визначає пріоритети та розподіляє завдання між персоналом для ефективного функціонування.

2. Організація – розподіляє обов'язки та встановлює систему управління, що дозволяє раціонально використовувати ресурси та забезпечує плавну роботу всіх підрозділів.

3. Управління персоналом – включає в себе найм, підбір, навчання та розвиток персоналу. Менеджмент визначає потреби в кадрах, оцінює їхню продуктивність та стимулює їх для досягнення цілей.

4. Координація – забезпечує взаємодію між різними підрозділами та членами персоналу для досягнення спільної мети. Це включає управління комунікаціями, вирішення конфліктів та забезпечення гармонійної роботи всієї команди;

5. Контроль – встановлює системи контролю за діяльністю установи, щоб відстежувати виконання цілей та планів. Це включає моніторинг фінансових показників, клінічних результатів, якість надання медичної допомоги та відповідність стандартам безпеки та регулятивним вимогам.

6. Стратегічне управління – розробляє та реалізує стратегічні плани та ініціативи, спрямовані на розвиток медичної установи в майбутньому. Це може включати впровадження нових технологій, розширення послуг або відкриття нових відділень.

Загалом, функції менеджменту в медичних установах спрямовані на забезпечення ефективного функціонування установи з метою надання високоякісної медичної допомоги. Вони включають в себе планування, організацію, управління персоналом, координацію, контроль, інвестування та стратегічне управління. Рівновага між цими функціями дозволяє медичним установам ефективно відповідати на потреби пацієнтів та досягати своїх цілей.

Чітке формулювання мети є необхідною умовою для встановлення цілей, які відповідають потребам споживачів на ринку або в суспільстві. Розуміння цих потреб дозволяє визначити напрямки розвитку та вдосконалення послуг, які надає медичний заклад.

Інвестиції в покращення якості послуг у медичних закладах є стратегічно важливим етапом для забезпечення їхньої конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. Дослідження ринку та ретельне вивчення очікувань та потреб пацієнтів дозволяють визначити ті напрямки удосконалення, які приведуть до позитивних результатів.

Інвестиції у якість включають в себе розробку та застосування нових технологій, покращення методів діагностики та лікування, а також оптимізацію процесів надання послуг. Це може охоплювати впровадження сучасного обладнання, вдосконалення лікувальних схем та стандартів надання медичної допомоги.

Створення нових послуг відіграє важливу роль для розвитку медичного закладу. Інноваційні медичні послуги можуть відкривати нові можливості для діагностики, лікування та профілактики хвороб. Інвестиції в дослідження та розробку нових підходів до надання медичних послуг можуть сприяти підвищенню рівня медичної допомоги та впровадженню інновацій в практику.

В цілому, інвестування в покращення послуг у медичних закладах є необхідним кроком для забезпечення їхньої стійкості та відповідності високим стандартам. Це також є важливою умовою для розширення клієнтської бази та забезпечення довгострокового успіху організації в сфері надання медичних послуг.

Центральною складовою високоякісного обслуговування є знання та кваліфікація медичного персоналу. Професійна підготовка, розширення практичних навичок, що підтверджують кваліфікацію, стають обов'язковими елементами для забезпечення високоякісної медичної допомоги. Високоякісний сервіс в медичному закладі невіддільний від кваліфікації та знань персоналу. Ці дві складові взаємодіють, створюючи фундамент для успішного функціонування та розвитку

установи, а також забезпечуючи пацієнтам високий рівень довіри та задоволення від отриманої медичної допомоги. Система оцінки якості послуг включає в себе цілісний підхід, який охоплює аналіз існуючої системи, розробку стратегій для потенційних змін та розуміння психології всіх учасників процесу. Цей комплексний підхід є важливою основою для постійного вдосконалення та забезпечення високої якості медичних послуг.

Роль менеджера, який відповідає за оцінку якості послуг у медичному закладі, визначається його глибоким розумінням всіх аспектів системи надання медичних послуг. Цей фахівець повинен бути оснащений широким спектром знань, щоб ефективно впливати на покращення процесів та забезпечення високої якості обслуговування.

По-перше, менеджер повинен володіти глибоким розумінням засобів виробництва. Це охоплює знання про технічні аспекти медичної практики, використання сучасного обладнання та технологічних інновацій. Засоби виробництва в медичній сфері не тільки впливають на ефективність лікування, але і безпосередньо визначають рівень якості надання послуг.

Другий аспект – розуміння процесів виготовлення та надання медичних послуг. Менеджер повинен бути обізнаним щодо ланцюжка подій, які відбуваються від моменту прийому пацієнта до завершення медичного процесу. Це включає в себе координацію роботи різних відділень та професій, організацію лікувальних процедур та забезпечення достатньо високого стандарту клінічної практики [2].

Окрім того, менеджер повинен бути орієнтованим на потреби і очікування споживачів, тобто пацієнтів. Розуміння їхніх потреб, вимог та сприйняття якості послуг грає критичну роль у формуванні стратегій покращення. Ефективний менеджер повинен взаємодіяти з пацієнтами, враховувати їхні побажання для подальшого удосконалення сервісу. Отже, цей комплексний підхід менеджера до оцінки якості послуг враховує розуміння процесів надання послуг на потреби споживачів. Такий фахівець виступає стратегічним лідером у формуванні цілісної стратегії для удосконалення якості медичних послуг та забезпечення задоволеності клієнтів. Слід відзначити, показники якості медицини для

медичних закладів включають ліцензування, сертифікацію, економічність, технології та інші аспекти, які визначають їхню ефективність і відповідність встановленим стандартам. Такий підхід дозволяє оцінювати не лише якість наданих медичних послуг, а й ефективність внутрішнього управління медичним закладом.

Показники якості медицини в медичних закладах визначають не лише самі медичні послуги, але і ефективність внутрішнього управління закладом. Це важливий аспект для забезпечення високого стандарту обслуговування та відповідності всім нормам і вимогам.

Ліцензування та сертифікація стають основними показниками, які свідчать про те, що медичний заклад відповідає усім вимогам та має право здійснювати медичну практику. Ці процеси дозволяють контролювати та забезпечувати відповідність закладу встановленим стандартам [3].

Економічність є ключовим аспектом в управлінні медичним закладом. Відправною точкою є оптимальне використання фінансових ресурсів для забезпечення якісної медичної допомоги. До цього входить ефективне фінансове планування, контроль над витратами та оптимізація фінансових процесів.

Використання сучасних технологій також визначає якість та ефективність медичного закладу. Це включає в себе впровадження електронної медичної документації, високоточного обладнання та інших інновацій, які полегшують роботу персоналу та підвищують точність та швидкість надання послуг.

Загалом, комплексний підхід до оцінки показників якості медицини для медичних закладів дозволяє створити ефективну систему надання медичних послуг, яка відповідає найвищим стандартам та задовольняє потреби пацієнтів.

Отже, оцінка якості послуг у медичних закладах вимагає комплексного підходу, який охоплює аналіз існуючої системи, знання про можливі зміни, розуміння психології споживачів і персоналу. Цей підхід дозволяє створити ефективні стратегії для покращення та забезпечення високої якості медичних послуг.

Якість медичних послуг є ключовим фактором ефективного функціонування системи охорони здоров'я та задоволення потреб пацієнтів. Вона охоплює різні аспекти, такі як доступність, безпека, ефективність та позитивний досвід пацієнтів. Менеджмент медичних закладів відіграє вирішальну роль у формуванні стратегій якості, впровадженні систем управління якістю та моніторингу результатів. Інвестиції в покращення якості, включаючи нові технології та інноваційні послуги, є важливими для конкурентоспроможності медичних закладів. Знання та кваліфікація персоналу залишаються центральними складовими високоякісного обслуговування. Комплексна оцінка якості послуг вимагає аналізу існуючої системи, потреб споживачів та показників ліцензування, сертифікації й технологічності. Лише системний підхід до управління якістю медичних послуг забезпечить високі стандарти обслуговування та задоволення потреб пацієнтів.

Список використаних джерел

1. Вакуленко О., Жаліло Л., Комарова Н., Левін Р., Солоненко І., Яременко О. Глобальна актуальність проблеми здоров'я людини і шляхи її розв'язання. Теоретико-методологічні засади формування здорового способу життя. URL: <http://www.health.gov.ua>.
2. Дьяченко В. Г. Історія стандартизації у вітчизняній і зарубіжній медицині. Якість в сучасній медицині. URL: <http://medbib.in.ua/istoriya-standartizatsii-otechestvennoy.html>.
3. Касянчук В.В. Бергілевич О. М., Сміянова О. І. Впровадження системи управління якістю у лікувально-профілактичних організаціях за ISO 9001:2015 : навч. посіб. Суми: Сум. держ. ун-т, 2019. 245 с. URL: https://lib.sumdu.edu.ua/library/docs/rio/2019/Kasianchuk_vprovadzhennia.pdf.
4. Положення про систему контролю якості надання медичних послуг URL: <https://medplatforma.com.ua/article/408-qqq-16-m9-organzatsya-kontrolyu-yakost-medichno-dopomogi-v-zakladah-ohoroni-zdorovya>
5. Grynko, T., Shevchenko, T., Pavlov, R., Shevchenko, V., & Pawliszczy, D. (2020). The impact of collaboration strategy in the field of innovation on the effectiveness of organizational structure of healthcare institutions. *Knowledge and Performance Management*, 4(1), 37-51. [https://doi.org/10.21511/kpm.04\(1\).2020.04](https://doi.org/10.21511/kpm.04(1).2020.04).
6. Striukov, V. V., Grynko, T. V., Krupskyi, O. P., & Vazov, R. G. (2022). Current state and strategic directions of development of public management of nursing education in Ukraine. *Medicni perspektivi*, 27(1), 174-183.