
СЕКЦІЯ 1. НОВІТНІ ПАРАДИГМИ РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ

УДК: 339.138:61

*Artiukhina M.V.,
kandydat nauk ekonomicznych, profesor nadzwyczajny (docent),
profesor nadzwyczajny (docent) Katedry Zarządzania i Administracji,
Zadorożna N.P.,
student I roku studiów magisterskich na kierunku „Zarządzanie”
DVNZ „Państwowy Uniwersytet Pedagogiczny w Donbasie”*

JAKOŚĆ USŁUG MEDYCZNYCH

Zdrowie ludności jest jednym z podstawowych czynników rozwoju każdego państwa. Zarówno na Ukrainie, jak i na świecie, problematyka doskonalenia systemu opieki zdrowotnej pozostaje aktualna, toczą się procesy poszerzania zakresu usług prywatnych zakładów opieki zdrowotnej, zwiększania konkurencji między placówkami i w efekcie podnoszenia jakości usług medycznych. Niezbędnym elementem reformy krajowego przemysłu medycznego pozostaje doskonalenie systemu wskaźników jakości pracy placówek medycznych oraz tworzenie ośrodków oceny jakości usług medycznych.

Zagadnieniu efektywnego zarządzania zakładami opieki zdrowotnej poświęcone są prace wielu autorów, takich jak: Vynogradov O.V., Zelenevich V.O., Kryzyna N.P., Lekhan V.M., Nadyuk Z.O., Pavlyuk K.V., Slabky G.O., Shevchenko M.V. Jednakże problematyka określania jakości usług medycznych z punktu widzenia marketingu pozostaje praktycznie niezbadana.

Zgodnie z definicją Światowa Organizacja Zdrowia (WHO): «Wysoka jakość opieki medycznej to usługa, w ramach której zasoby są zorganizowane w taki sposób, aby z maksymalną skutecznością i bezpieczeństwem zaspokoić potrzeby medyczne i sanitarne osób najbardziej potrzebujących pomocy, w celu prowadzenia profilaktyki i leczenia» bez zbędnych kosztów i zgodnie z wymogami najwyższego poziomu».

Jednym ze sposobów zapewnienia i określenia jakości usług medycznych przez organy państwowe jest wdrażanie procedur

licencyjnych i akredytacyjnych. Warunki licencyjne i akredytacyjne określają minimalne standardy wyposażenia zakładów opieki zdrowotnej w zasoby i skupiają się głównie na zapewnieniu im odpowiedniego zaplecza materialno-technicznego oraz personelu. Akredytację placówek medycznych w kraju rozpoczęto w 1999 roku. Zgodnie z decyzją rządu wszystkie zakłady opieki zdrowotnej, niezależnie od formy własności, podlegają obowiązkowej akredytacji raz na trzy lata. Licencjonowanie wykonywania zawodu lekarza stało się obowiązkowe od 2001 roku zgodnie z ustawą „O licencjonowaniu”.

Innym podejściem do zapewnienia i określenia jakości usług medycznych jest opracowywanie i stosowanie standardów medycznych. Proces opracowywania tych standardów w naszym kraju rozpoczął się pod koniec lat 90-tych XX wieku. Przez dziesięć lat (od 1999 r. do 2008 r.) stworzono standardy w postaci protokołów klinicznych dla niemal wszystkich specjalności medycznych. Protokół kliniczny składa się z następujących elementów: oznak i kryteriów rozpoznania choroby; warunki udzielania pomocy medycznej (na jakim oddziale); programy diagnostyczne i lecznicze; charakterystyka końcowego oczekiwanego rezultatu leczenia; czas trwania leczenia; możliwe skutki uboczne i powikłania; zalecenia dotyczące dalszej opieki medycznej; wymagania i ograniczenia dietetyczne. Według opinii wielu naukowców-praktyków, takich jak V.M. Lekhan, G.O. Slabky, M.V. Szewczenki te standardy medyczne nie są wysokiej jakości, gdyż większość z nich opracowywana jest metodą ekspercką bez wykorzystania danych medycyny opartej na faktach, a ich wdrażanie nie jest poparte odpowiednimi zachętami, nie monitoruje się efektywności ich stosowania, część lekarzy nie stosuje ich lub w ogóle nie zna tych standardów. W ostatnim czasie na Ukrainie można zaobserwować proces podnoszenia standardów medycznych. Opracowano sektorowy program standaryzacji opieki medycznej. Został stworzony z wykorzystaniem międzynarodowego narzędzia oceny jakości rekomendacji klinicznych AGREE (Appraisal of Guidelines, Research and Evaluation) i zatwierdził ujednoliconą metodykę opracowywania rekomendacji klinicznych, standardów medycznych i ujednoliconych protokołów klinicznych. W celu organizacji oraz wsparcia naukowego i metodologicznego procesów normalizacyjnych na bazie Ukraińskiego Instytutu Badań Strategicznych Ministerstwa Zdrowia Ukrainy otwarto państwowe centrum rozwoju i monitorowania zgodności ze standardami medycznymi. Obecnie powstają i szkolą się grupy robocze, które opracują

рекoмeндaцiє клiнiчнiє i в рaзiє пoтрeбiє дoкoнaю прeглaду iстнiєючiєх прoтoкoлoв клiнiчнiєх.

Na Ukrainie процес doskonalenia i oceny jakości usług medycznych koncentruje się tylko na dwóch obszarach. Pierwszym z nich jest wyposażenie zakładu opieki zdrowotnej w niezbędne minimum zasobów (zaplecze rzeczowo-techniczne i kadrowe). Drugim jest zgodność z technologią leczenia. Natomiast badania dotyczące oceny jakości usług pokazują, że konsumenci oceniają jakość usługi (usług) według następujących kryteriów: istotność; niezawodność; wrażliwość; przekonanie i współczucie. Podobne wymagania dotyczące jakości usług określa międzynarodowa norma ISO 9004.2. Dlatego tworząc metodologię oceny jakości usług medycznych należy przede wszystkim zastosować podejście systemowe, które polega na uwzględnianiu wielu czynników zarówno na poziomie zakładu opieki zdrowotnej, jak i na poziomie innych podmiotów – pacjenci, ich otoczenie itp., a drugim – dotychczasowe doświadczenia w zakresie oceny jakości dóbr i usług, zgromadzone w różnych gałęziach gospodarki narodowej.

Bibliografia:

1. Артюхіна М.В. Сутність поняття "медична послуга" з позицій маркетингу. Економічний аналіз: зб. наук. праць. Тернопіль: ТНЕУ, 2012. Вип. 10, Ч. 2. С. 194-196.

2. Зеленевиц В.О. Шляхи вдосконалення фінансування охорони здоров'я в Україні URL: <http://intkonf.org/zelenevich>).

УДК: 65.012.32

Бочарова Н.А.,

кандидат економічних наук, доцент,

доцент кафедри менеджменту,

Дорош А.Г., Полапа К.Р.,

здобувач вищої освіти,

Харківській національній автомобільно-дорожній університет

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ: СУЧАСНИЙ ТА ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ ДЛЯ ОПТИМІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЧАСОМ

Актуальність теми тайм-менеджменту не можна недооцінювати в умовах сучасного динамічного світу. Швидкість змін, збільшення обсягу інформації, яку потрібно обробляти, та високі вимоги до