

Теоретико-методологічні основи системи управління якістю послуг в організаціях

Пазєєва Ганна Михайлівна

*к. е. н., доцент, доцент кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: PazeevaA@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-6557-6890*

Актуальність дослідження. Одна з найперспективніших галузей економіки що швидко розвивається це сфера послуг. Вона охоплює комунальне господарство, фінанси і страхування, торгівлю і транспорт, освітні та медичні установи, тощо. У розвинутих країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки. В середньому в ній працює 75-80% зайнятого населення, на неї припадає 55% обсягів капіталовкладень, 65-76% ВВП. Активно розвивається сфера послуг і в Україні. Але на сьогоднішній день, військовий стан країни та проблеми в економіці України вимагають від організацій та сучасних підприємств розуміння сутності ринкових процесів та економіко-організаційного механізму функціонування сфери обслуговування. І тому першочерговим завданням будь-якої організації є надання якісних послуг. У силу своєї природи послуги не мають гарантованих стандартів якості. Можна стверджувати, що послугам характерний високий ступінь невизначеності. Саме споживач послуги зможе оцінити результат послуги, лише після її надання, а виробникам у цих умовах складно просувати послугу.

Розглянемо на прикладі медичної галузі систему управління якістю послуг в організаціях. Забезпечення якості під час надання медичної допомоги в більшості країн розглядається як основа національної політики у сфері охорони здоров'я. Водночас застосування лише прогресивних методів лікування не може істотно вплинути на здоров'я людей: необхідна ще зацікавленість суспільства у розвитку цієї технології, певні політичні рішення і соціальні програми, достатнє фінансування, зміцнення матеріально-технічної бази сфери охорони здоров'я, підготовки, постійне навчання кадрів, а також відповідна організація процесу надання медичної допомоги.

Теоретичні та практичні аспекти системи якості в установах охорони здоров'я знайшли відображення в роботах таких науковців: А. С. Акопяна, М. Вахрушина, І. Ю. Гарнова, Т. М. Жигулін, В. М. Матарова, Е. Н. Синяви, В. Я. Соколова та ін. [1,2, 3, 4]. У ряді зарубіжних країн на основі системного підходу до вирішення цих проблем розроблені національні програми по поліпшенню якості медичної допомоги. Але так і залишається не вирішеним питання системи управління якістю медичних послуг в закладах охорони здоров'я та потребують подальшого дослідження.

Об'єктом дослідження є процес системи управління якістю медичних послуг.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти розробки та впровадження комплексу заходів з управління якістю надання медичної допомоги закладами охорони здоров'я.

Метою роботи є дослідження сучасного стану та процесу системи управління якістю медичних послуг в Україні, а також розробка заходів щодо ефективного управління якістю та надання медичних послуг.

Відповідно до мети було поставлено та виконано такі завдання:

- проаналізовано теоретико-методологічні основи поняття системи якості медичних

послуг в закладах охорони здоров'я;

- встановлено складові системи управління якості медичних послуг в закладах охорони здоров'я;

- запропоновано шляхи удосконалення системи управління якістю медичних послуг в закладах охорони здоров'я;

На сьогодні охорона здоров'я-одна з провідних галузей сфери виробництва послуг. Відповідно до Ст. 49 Конституції України [5] яка закріплює право кожної людини на охорону здоров'я та медичну допомогу, зміст яких, зокрема, становить право на медичні послуги. Першочергове значення сутності медичних послуг залежить від того наскільки ці послуги є ефективними. Відповідно від отриманого ефекту буде залежати загальний рівень задоволеності якістю життя в нашому суспільстві. Проблема якості є важливим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки. Згідно із сучасними ідеями в сфері забезпечення якості кінцевої продукції, менеджмент якості виступає фактично наскрізним аспектом управління підприємством поряд із витратами, часом тощо.

Розглянемо поняття терміну «якість» який широко використовувався в міжнародних стандартах. Більшість визначень, що надавалися науковцями (як філософами, так і економістами), існують як альтернативна спроба уточнити дане поняття та розкрити його зміст, виходячи із загальних тенденцій розвитку науки управління на певному історичному етапі. У деяких теоретичних джерелах «якість» визначають як «придатність для використання» чи «відповідність меті», чи «задоволення потреб споживача», чи «відповідність вимогам» [6, 7]. Але це розкриває тільки окремі аспекти якості. Якість є однією зі складних категорій, з якими людина стикається в процесі своєї діяльності. Багатозначність трактувань даного поняття визначається тим, що під терміном «якість» розуміється велика кількість специфічних властивостей предметів і явищ.

Так під «якістю» часто розуміють оцінку досягнутого результату, проте «якісний» результат неможливо досягнути без «якісного» процесу його досягнення, який, в свою чергу, має бути «якісно» керованим, і тому є сенс вбачати у кінцевому результаті просто один з моментів всього процесу в цілому [8]. Все більша насиченість сучасних ринків, постійно зростаюча конкуренція призвели до необхідності переглянути традиційні уявлення про якість як жорстко заданий перелік «споживчих характеристик» і значно розширити тлумачення цього поняття. Справжню «революцію» у напрямку зміни підходів у розумінні того, що є «якість», зробили японці: широко застосували в 60-ті роки в управлінських процедурах статистичні методи, вони відійшли від уявлення про якість як про те, що «зроблено у межах допусків», та перейшли до принципу «мінімізації відхилень» [9]. Причому останній принцип було застосовано не тільки з точки зору кінцевої продукції, а на всіх стадіях, пов'язаних із її «життєвим циклом». Завдяки цьому їм вдалося буквально за декілька років не тільки наздогнати за якісними показниками своїх товарів найкращі взірці європейської та американської промисловості, але й на багато років, аж поки їх конкуренти не застосували у себе те ж саме, стати світовим лідером у номінації «якість», захопивши значну долю світового ринку. Розглядаючи поняття «якість» з точки зору ринкової економіки можна спостерігати що проблема якості є важливим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки. Відповідно можна стверджувати що якість-це комплексне поняття, що характеризує ефективність всіх аспектів діяльності організації: від розроблення

стратегії до організації виробництва [10].

Міжнародна організація зі стандартизації визначає якість як сукупність властивостей і характеристик, які надають здатності продукту (послуги) задовольняти потреби споживача. Сучасне трактування якості, надане в стандарті ISO 9000-2000 вказує на те, що, по-перше, не можна при визначенні якості зосереджуватися виключно на характеристиках продукції, по-друге, об'єктом якості підприємства є не тільки продукція, а й процеси, в межах яких вона виробляється, а також система управління, яка має певні цільові орієнтири щодо виробництва продукції та задоволення споживача. Стандартами якості введені поняття «забезпечення якості», «управління якістю», «спіраль (петля) якості» [11, 12, 13]. Слід також зауважити, що розуміння якості знаходиться в області суб'єктивних оцінок кожної зацікавленої сторони і має тенденцію до постійних змін. Отже, якість є динамічною характеристикою, що відображає ступінь задоволення вимог конкретного споживача в умовах конкретної компанії на визначеному ринку.

Якщо поняття «якість» трансформувати на сферу медичних послуг, воно прийме інший характер. Якість медичної допомоги завжди перебувала в центрі уваги сфери охорони здоров'я. Але до певного часу вона була темою лише поодиноких наукових досліджень, котрі стосувались окремих її аспектів. Якість медичної допомоги (health care quality) – це сукупність характеристик, що підтверджують відповідність наданої медичної допомоги наявним потребам пацієнта (населення), його очікуванням, сучасному рівню медичної науки і технології [14].

Якість медичної допомоги — це надання медичної допомоги та проведення інших заходів щодо організації надання закладами охорони здоров'я медичної допомоги відповідно до стандартів у сфері охорони здоров'я [15].

Сьогодні поняття «якість медичної допомоги» та «управління якістю» стали науковими, тож і її планка набула реальних і цілком керованих обрисів. Так професор Аведіс Донабедіан [16] вперше зробив теоретичну розробку системного оцінювання якості. Він опублікував фундаментальні статті про визначення якості медичної допомоги, взаємовідносини між процесом і результатом, ефективність програм якості, взаємозв'язок між якістю й ціною послуг тощо. Впродовж останніх двадцяти років наукові роботи на цю тему з'явилися й у вітчизняних авторів, опубліковано методичні рекомендації, монографії. Також в Україні розроблено відповідні нормативно-правові акти, накази МОЗ [15]. Однак система управління якістю медичної допомоги у нашій державі так і не набула широкого розповсюдження на національному та на госпітальному рівнях.

Поняття «медична послуга» з'явилося у законодавстві України ще на початку 90-х років минулого сторіччя, однак до цього часу у більшості актів чинного законодавства це поняття використовується набагато рідше, ніж поняття «медична допомога» [17].

Виходячи з вищесказаного можемо побачити, що серед критеріїв розмежування понять «медична допомога» та «медична послуга» виділяють місце надання послуг та механізм фінансування оплати за їх надання. Згідно з ч. 3 ст. 49 Конституції України [5] у державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична послуга надається безоплатно. Відповідно, у приватних суб'єктів здійснення медичної діяльності медичні послуги надаються, як правило, на платній основі. За переконанням Н. Гайдай [18] ще одним критерієм може бути стан, у якому пацієнту необхідно надати медичну допомогу або послугу. Однак, зазначені критерії розмежування є досить умовними. Адже невідкладна допомога, що надаватиметься у приватній клініці може також вважатися

медичною допомогою. Разом з тим стан, у якому пацієнту може надаватись медична допомога також є неоднозначним критерієм. Однак, в правовому розумінні «медичну допомогу» і «медичні послуги» можна розрізнити за режимом правового регулювання. Так, надання медичної допомоги регулюється нормами публічного права, в той час як надання медичних послуг-нормами приватного права.

Отже, проведене дослідження дає змогу визначити поняття медичної послуги як професійну діяльність медичних закладів (організацій) чи фізичних осіб-підприємців, які займаються приватною медичною практикою, відповідно до існуючих медичних стандартів, що включає застосування спеціальних заходів стосовно здоров'я у вигляді медичного втручання, потенційним результатом якого є поліпшення загального стану чи функціонування окремих органів або систем організму людини, а також (або) досягнення певних естетичних змін зовнішності.

Ключові слова: послуга, якість, управління, медична послуга.

Список використаних джерел

1. Вороненко Ю. В., Горачук В. В. *Методичні підходи до впровадження стандартизації організаційних технологій у систему управління якістю медичної допомоги. Оригінальные исследования, 2012. №5(91) IX/X. Електронний ресурс. Режим доступу: https://www.umj.com.ua/article/42096/metodichni_pidkhodi_do_vprovadzhennya_standartizacii_organizacijnih_tehnologij_u_sistemi_upravlinnya_yakisty_medichnoi_dopomogi.*
2. Вороненко Ю. В., Сердюк А. М., Мінцер О. П., Вдовиченко Ю. П., Вернер О. М., Краснов В. В., Коблянська А. В. *ін. Визначення компетенції в оцінці якості підготовки фахівців у системі безперервного професійного розвитку лікарів. Україна. Здоров'я нації. 2007. №1. С. 37-41.*
3. Гойда Н. Г., Горачук В. В. *Медико-соціологічна інформація як інструмент управління якістю медичної допомоги: тези доповідей конференції з міжнародною участю «Медична та біологічна інформатика та кібернетика: віхи розвитку». Київ, 2011. С. 27-32.*
4. Голубчиков М. В. Орлова Н. М., Кравчук Н. Г. *Технологія заповнення основних первинних облікових документів та контролю вірогідності статистичних даних у лікарняних закладах. Практика управління закладом охорони здоров'я. 2013. № 9. С. 88-95.*
5. *Медичне право України: правові засади забезпечення медичного страхування: монографія. / С. Г. Стеценко; за заг. ред. С. Г. Стеценка. Київ: Атіка, 2010. 208 с.*
6. *Автоматизированная технология экспертизы качества медицинской помощи и правила ее применения в учреждениях здравоохранения: пособие для врачей / В. Ф. Чавпецов и др. С.Пб., 1998. 30 с.*
7. Горачук В. В. *Управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я: монографія. Вінниця: ПП Балюк І. Б., 2012. 333 с.*
8. *Якість медичної допомоги: вимоги українського законодавства. Практика управління медичним закладом. 2015. №1 спецвипуск. С.11-29.*
9. Жуков А. Є., Тіунів В. К., Девяткова Г. І., Нелюбін В. В. *Показники та оцінка якості надання екстреної медичної допомоги на догоспітальному етапі. URL: <http://doctor.wponline.com/article.php?sid=22109> (дата звернення 12.05.2020).*
10. *Економіка охорони здоров'я / В.Ф. Москаленко та ін. Нова Книга, 2008. 354с.*
11. *ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008, IDT). На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; надано чинності 2009 09 01. Київ: Держспоживстандарт України, 2009. 26 с.*
12. *ДСТУ IWA 1:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшування процесів в організаціях охорони здоров'я. (IWA 1:2005, IDT); надано чинності 2008 01 01. Київ: Держспоживстандарт України, 2008. 83 с.*
13. Дудіна О. О., Валієв О. А. *Впровадження клінічних протоколів в діяльність закладів охорони здоров'я матері та дитини. Підвищення якості медичної допомоги: наукові засади та практичні результати : Всеукр. наук. практ. конф. МОЗ України, ДУС, ДНУ «Науково-практичний центр профілактичної та*

клінічної медицини» ДУС, ДУ «УІСД МОЗ України», 22 жовтня 2010 р. : тези доп. Київ, 2010. С. 184 – 196.

14. Сліпота та слабкозорість. Шляхи профілактики в Україні. // Науково-методичне видання / Риков С. О., Вітовська О. П., Обухова Н. А. [та ін.].-Київ, 2012.-268 с.

15 Голубчиков М. В., Орлова Н. М., Белікова І. В. Актуальні проблеми та напрями реформування служби мед статистики. Практика управління медичним закладом. 2018. №11. С.27-32.

16. Здоров'я-2020: Основи Європейської політики и стратегия для XXI века / ЕРК ВОЗ.-Копенгаген, 2013.-224 с.

17. Зюков О. Л. Сучасні підходи до визначення змісту поняття «Якість медичної допомоги». Охорона здоров'я України. 2007. № 3– 4.

18. Бобришева О. В. Ефективний розвиток та функціонування ринку медичних послуг в умовах глобалізації економіки та інтеграційних процесів в охороні здоров'я. Вісник Дніпропетровського університету. Серія “Економіка”. 2014. Вип. 8 2. С. 54-68.