

И.А. Ильченко
Таганрогский институт управления и экономики
г. Таганрог, ул. Петровская, 47
e-mail: i.ilchenko@tmei.ru

Качество медицинских услуг: факторы, проблемы, перспективы

Благополучие общества определяется благополучием его граждан, которое, в свою очередь, зависит от их здоровья. Одной из предпосылок сохранения здоровья и трудоспособности человека является своевременное получение им качественного медицинского обслуживания. В то же время обеспечение приемлемого качества медицинских услуг опирается на управление результатом всего лечебно-диагностического процесса и в соответствии с принятыми подходами к обеспечению качества технологических процессов ориентировано на непрерывное совершенствование всех этапов этого процесса на основе стратегического планирования. В связи с этим изучение проблем качества медицинских услуг, факторов, влияющих на него, и перспектив повышения качества является актуальным. Цель исследования заключалась в изучении факторов, влияющих на качество медицинских услуг государственных медицинских учреждениях, и поиске направлений их улучшения.

Учреждения здравоохранения сегодня находятся под воздействием значительного количества факторов внешней среды. К политико-правовым факторам, определяющим деятельность организаций здравоохранения, относятся: 1) государственная политика в сфере здравоохранения; 2) федеральные и региональные программы и проекты в сфере здравоохранения. В настоящее время в числе приоритетных направлений Правительство РФ выделяет такие области, как совершенствование инфраструктуры здравоохранения, формирование единой профилактической среды, повышение качества оказываемой медицинской помощи, повышение уровня подготовки медицинских кадров и заработной платы в отрасли (программы «Подготовки управленческих кадров в сфере здравоохранения, культуры и образования», «Модернизация здравоохранения Ростовской области на 2015-2020 гг.»). К экономическим факторам относятся: высокий уровень инфляции; дефицит государственного бюджета; экономические санкции, затрудняющие закупку необходимых лекарственных препаратов и оборудования.

К социокультурным факторам можно отнести: а) увеличение требований к качеству медицинских услуг и культуре обслуживания; б) тенденции в понимании населением страны степени важности здорового образа жизни; в) дефицит молодых специалистов в медицине. Технологические факторы включают в себя: внедрение информационных технологий и компьютеризации в учреждениях здравоохранения, а также научные разработки в медицинской сфере (экономические, организационные, технологические инновации).

Следовательно, во внешней среде имеются следующие возможности для повышения качества медицинских услуг: 1) усиление в обществе тенденции к здоровому образу жизни; 2) финансирование государством дополнительных программ в сфере здравоохранения; 3) наличие на рынке высокотехнологичного медицинского диагностического оборудования.

Угрозами внешней среды для деятельности государственных учреждений здравоохранения являются: 1) сокращение финансирования учреждений здравоохранения; 2) появление конкурентов – частных медицинских учреждений, оказывающих сходный ассортимент медицинских услуг; 3) рост цен на медицинскую технику. В то же время сильными сторонами государственных медицинских учреждений являются: 1) квалифицированный персонал; 2) эффективная организационная культура; 3) наличие специализированных зданий. В числе слабых сторон оказания медицинских услуг населению являются: 1) недостаток современного диагностического и лечебного оборудования; 2) неразвитая система мотивации и стимулирования медицинского персонала; 3) низкая обеспеченность медучреждений медикаментами; 4) низкий уровень стратегического и финансового менеджмента; б) изношенность зданий и коммуникаций.

Для изучения факторов, влияющих на качество медицинской услуги, был использован метод экспертных оценок и 5-балльная шкала (1 балл – минимальное качество, 5 баллов –

Секция 1. Актуальные проблемы экономики и управления

максимальное качество). Обработка полученных результатов и расчет среднего балла как средневзвешенного арифметического [1] позволили получить следующие данные: квалификация врачей – 3,6 балла; квалификация среднего медперсонала – 3,5 балла; культура обслуживания – 3,2 балла; удобство и комфорт обслуживания – 3,0 балла; наличие необходимого диагностического оборудования – 2,9 балла; наличие необходимого лечебного оборудования – 2,8 балла; безопасность медицинского оборудования – 2,7 балла; обеспеченность медицинских учреждений медикаментами – 2,9 балла. Принимая 3 балла за удовлетворительный уровень, можно сделать заключение, что квалификация врачей и квалификация среднего медперсонала, культура обслуживания и удобство и комфорт обслуживания являются приемлемыми (≥ 3), а наличие необходимого диагностического оборудования, наличие необходимого лечебного оборудования, безопасность медицинского оборудования и обеспеченность медицинских учреждений медикаментами ниже приемлемого уровня. Учитывая, что максимально возможный балл равен 5, можно рекомендовать улучшение всех без исключения факторов.

С целью выяснения влияния основных факторов на качество оказания медицинской помощи была построена причинно-следственная диаграмма, анализ которой показал, что наибольший вклад в формирование качества оказания медицинской услуги вносят факторы первого порядка: персонал (весовой коэффициент 0,4), технологии (0,3), затем оборудование (0,2) и материальная среда (0,1). Влияние персонала на качество медицинских услуг определяется квалификацией врачей (0,2), квалификацией среднего медперсонала (0,1), культурой обслуживания (0,07) и квалификацией младшего медперсонала (0,03). Технологии оказания медицинских услуг достаточно разнообразны, поэтому была проведена оценка традиционных видов охраны здоровья населения. Так, вклад ежегодного профессионального медицинского осмотра составляет 0,15, диспансеризации – 0,1, вакцинации – 0,05. Оборудование как компонент медицинской услуги бывает двух видов – диагностическое и лечебное, то была проведена отдельно оценка вкладов каждого вида оборудования. Важность правильной и своевременной постановки диагноза имеет первостепенное значение, и его вклад составил 0,12, что несколько выше вклада лечебного медицинского оборудования (0,08), которое применяется не во всех случаях лечения пациентов. Материальная среда представлена зданиями и коммуникациями (0,03) и медикаментозными средствами (0,07), поскольку именно эти составляющие влияют на качество медицинской услуги.

Анализ полученных результатов показывает, что среди основных направлений деятельности медицинских учреждений и государства, необходимых для совершенствования качества медицинских услуг, можно выделить: 1) разработку единых стандартов оказания медицинских услуг; 2) увеличение объемов финансирования здравоохранения; 3) совершенствование системы подготовки врачей и среднего медицинского персонала; 4) разработку программ переподготовки и повышения работников квалификации работников здравоохранения для внедрения в отрасль новых перспективных технологий диагностики и лечения; 5) подготовку менеджеров для сферы здравоохранения.

Литература

1. Ильченко И.А. Экологическая составляющая устойчивого развития экосистемы среднего промышленного города: анализ проблем и пути управления (на примере г. Таганрога) // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2013. – №2 (18). – С.75-80.