

ПОНЯТТЯ ТА КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Галузь охорони здоров'я є однією з найбільш вагомих та життєзабезпечуючих з позиції розвитку будь-якого суспільства. Саме рівень розвитку системи охорони здоров'я визначає особливості суспільно-економічних відносин, рівень та якість життя населення, продуктивні сили трудових ресурсів. Відтак, зважений та обґрунтований менеджмент у галузі охорони здоров'я є надважливим завданням як з позиції суспільства в цілому, так і з позиції окремих суб'єктів господарювання.

Менеджмент закладу охорони здоров'я – це складна та комплексна управлінська діяльність, яка передбачає вирішення сукупності завдань, спрямованих на забезпечення ефективного функціонування та розвитку суб'єкта господарювання. Одним з таких завдань системи менеджменту є управління якістю медичних послуг. Водночас, розуміння процесу управління передбачає чітку ідентифікацію об'єкта управління, а саме поняття якості медичних послуг.

Якість як економічне та управлінське поняття у найбільш загальному вигляді визначається як здатність товару або послуги задовольняти потреби споживачів та відповідати їх запитам. Водночас, медична послуга характеризується досить специфічним характером її надання, що впливає на відповідні процеси управління якістю у даній сфері.

Під якістю медичної послуги прийнято розуміти діалектичне поєднання відповідності встановленим стандартам з одного боку та відповідності вимогам споживача з іншого боку. Складність трактування та двоїстий характер визначення якості медичних послуг обумовлені тим фактом, що процес надання медичної послуги (в першу чергу, лікування) є регламентованим відповідними стандартами та протоколами лікування, що затверджуються на рівні вищого органу управління у галузі охорони здоров'я (зокрема, на рівні Міністерства охорони здоров'я України). З іншого боку, споживач (пацієнт) може бути не задоволений існуючим порядком надання певної медичної послуги, що ускладнює розуміння її якості у такому контексті.

Якість медичної послуги визначається набором критеріїв, які розроблені та визначені Всесвітньою організацією охорони здоров'я. До таких критеріїв відносяться:

- результативність – визначається орієнтацією на доказову базу, що має наслідки у покращенні стану здоров'я як окремих людей, так і суспільства в цілому;
- ефективність – передбачає провадження медичних послуг у спосіб, що забезпечує ефективне ресурсокористування та уникнення відходів;
- доступність – спрямована на надання своєчасних, доступних за географічним розташуванням медичних послуг із залученням відповідних ресурсів та медичного персоналу;
- пацієнтоцентрованість – передбачає врахування побажань споживачів послуг та культури місцевої громади;
- справедливість та рівність – орієнтовані на надання медичних послуг рівної якості незалежно від особистісних характеристик, таких як стать, раса, географічне розташування чи соціально-економічний статус;
- безпечність – надання медичних послуг у спосіб, що мінімізує ризики та можливу шкоду для споживачів послуг.

Таким чином, можемо відмітити, що критерії якості медичних послуг є доволі специфічними з огляду на властивості та характеристики власне медичних послуг. Водночас, спільним з загальним поняттям «якість» є орієнтованість на задоволення потреб споживачів з високим рівнем ефективності та результативності.

Більш конкретні критерії якості медичних послуг вважаємо за можливе визначити через сукупність відповідних показників професійних якостей лікаря (освіта, кваліфікація, практичний досвід, культура та етика поведінки тощо), доступності медичних послуг (можливість виклику лікаря додому, можливість відвідати заклад охорони здоров'я у випадку потреби, можливість запису до лікаря тощо), показників обслуговування (наявність черг, комунікація із надавачем медичних послуг, рівень інформованості клієнта тощо), показників ефективності закладу охорони здоров'я (забезпеченість обладнанням та необхідними засобами, спектр надаваних послуг, зовнішній вигляд та внутрішнє оздоблення тощо).

Отже, медичні послуги – це специфічний вид послуг, що передбачають врахування як побажань споживача (пацієнта), так і визначених та затверджених стандартів і протоколів. Якість медичних послуг є складним явищем, що визначається сукупністю критеріїв як загального, так і конкретного характеру. Управління якістю медичних послуг є важливим завданням як на рівні окремих закладів охорони здоров'я, так і на рівні держави в цілому.