

Яценко З. М. магістрант, гр.ЗМО-20-2М
Науковий керівник – Юшкевич О.О., д.е.н., доцент
кафедри менеджменту і підприємництва
Державний університет «Житомирська політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ЯКОСТІ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

Генеральна Асамблея Організації Об'єднаних Націй прийняла новий порядок денний у сфері розвитку – «Перетворення нашого світу: Порядок денний у сфері сталого розвитку на період до 2030 року», в якому прямо акцентується увага на якості послуг охорони здоров'я та, зокрема, термінова необхідність у включенні питань якості допомоги в національні, регіональні та світові програми, спрямовані на забезпечення благополуччя для всіх людей [1, 29].

Одним із складників охорони здоров'я в Україні є стоматологічна допомога населенню, основна місія якої - збереження та відновлення стоматологічного здоров'я населення та підвищення якості його життя [2]. В сфері медичних стоматологічних послуг, що характеризуються посиленою конкуренцією, безумовно, зацікавлені у тому, щоб сприйняття послуг відповідало очікуванням, оскільки це створює основу для повторного бізнесу, є дієвим засобом досягнення високого рівня доходності та конкурентоздатності медичного закладу. Завданням управління якістю послуг є визначення правильного та справедливого рівня очікувань споживачів щодо якості послуг. Якщо встановлений рівень очікувань занадто низький, споживачі будуть задоволені якістю стоматологічної послуги, але залучити їх достатню кількість буде достатньо складно. І навпаки, якщо очікування занадто високі, то відбувається розчарування щодо якісних показників надання стоматологічної послуги серед споживачів.

Особливість надання стоматологічних послуг полягає в тому, що їх якість складається з декількох найважливіших складових: професіоналізм лікарів, умови надання послуг, сервіс.

У процесі надання послуг стоматологічною установою, найбільш важливим та пріоритетним є професіоналізм лікарів, який полягає в якісному та безпечному наданні послуг, діагностика і процес лікування має бути наближеним та враховувати психічні та фізіологічні особливості пацієнта. Але навіть якщо лікарі високі професіонали, є й інші складові, що впливають на якісні показники надання послуг. До таких показників відноситься сервіс, що включає:

- сервіс задоволення споживчого попиту, що є комплексною характеристикою рівня обслуговування споживачів. Визначається такими показниками: час обслуговування, частота, швидкість надання послуг та рівень культури обслуговування;
- сервіс післяпродажного обслуговування, що включає сукупність послуг, необхідних для надання послуг з побудови взаємовідносин з пацієнтами та підтримку зв'язку з ними.

Визначення розбіжності при обслуговуванні пацієнтів між сприйняттям послуги та очікуваним рівнем якості є метою дослідження, що зосереджене на оцінці якості послуг, що допомагає визначити прогалину між очікуваннями та сприйняттям якості наданих стоматологічних послуг.

Медичні стоматологічні послуги повинні в комплексі включати такі найбільш значущі компоненти:

- матеріальність: будівля, сучасність обладнання, уніформа персоналу клініки;
- надійність: забезпечити у процесі обслуговування послуги відповідної якості у потрібному обсязі;
- чуйність: своєчасне реагування співробітників клініки на бажання та запити пацієнтів;
- переконаність: основні показники зручність, гарантії та безпека.

Ідеальний варіант надання стоматологічних послуг з погляду якості характеризується необхідним відстеженням розривів між сприйняттям послуги та її наданням, а також включає постійний моніторинг показників задоволеності споживачів. Якісна медико-санітарна допомога підвищує ймовірність досягнення бажаних результатів щодо здоров'я населення та відповідає таким характеристикам допомоги: ефективність, безпека, орієнтованість на людей, своєчасність, справедливість, інтегрованість та раціональність. У процесі надання стоматологічної допомоги лікар повинен мати зворотній зв'язок з пацієнтом стосовно загальної оцінки роботи медичного закладу та якості процесу надання стоматологічної допомоги. Незалежно від рівня доходів населення якість послуг з охорони здоров'я потрібно підвищувати.

Література:

1. Предоставление качественных услуг здравоохранения: обязательное условие всеобщего охвата услугами здравоохранения на мировом уровне [Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage]. Всемирная организация здравоохранения, Организация экономического сотрудничества и развития и Международный банк реконструкции и развития / Всемирный банк, 2019. . URL: <file:///C:/Users/HP/Desktop/Стомат/9789244513903-rus.pdf>
2. Про стоматологічну діяльність: проект Закону України від 31 трав. 2016 р. № 4736. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=59262