

Шумейко С.О., студент
Науковий керівник: М.І. Пасько,
к.е.н, доцент, Харківський національний
економічний університет імені Семена Кузнеця,
м. Харків, Україна

ПИТАННЯ ЯКОСТІ МЕДИЧНОЇ ПОСЛУГИ

Сфера послуг є однією з найперспективніших, що швидко розвивається галуззю економіки. Практично всі організації в тій чи іншій формі, надають послуги і по мірі насичення ринку товарами зростає попит на послуги [7].

Поняття «послуга» нараховує десятки трактувань, аналіз яких дозволив виділити два підходи до визначення послуги: 1. як дія, що приносить користь, допомогу іншому; 2. як продукт (результат) діяльності сервісного підприємства. Отже, можна надати таке визначення цього поняття: послуга – це «невидимий товар» – це те, що можна купити, але не можна фізично відчувати, що продається не як результат виробництва, а як діяльність.

Послуги, на відміну від інших товарів, виробляються і споживаються здебільшого одночасно, внаслідок чого виникає цілий ряд особливостей їх виробництва і управління

Характеристику особливостей послуг щодо виробництва-споживання представлено у табл. 1.

Таблиця 1

Характеристика особливостей послуг [4]

Вид	Особливість послуги
Невідчутність (нематеріальний характер) послуг	Послуги неможливо продемонструвати, побачити, спробувати, транспортувати, зберігати, упаковувати або вивчати до моменту їх отримання
Невіддільність виробництва і споживання послуг	Послуги здебільшого виробляються і споживаються одночасно, тобто розпочинати їх надання можна тільки після отримання замовлення від клієнта на основі взаємовідносин
Нездатність послуг до зберігання	Послуги неможливо зробити завчасно та зберігати для подальшої реалізації. Так, незайняті кімнати у готелі, непродані авіаквитки не можуть бути відновленими. Якщо потужності щодо надання послуг переважають попит на них, це спричинює зниженню дохідності або вартості послуг
Мінливість послуг	Якість послуг коливається в широких межах залежно від їх виробників, часу і місця надання послуг, від існуючих на підприємстві стандартів системи обслуговування, тобто від рівня сервісу на конкретному підприємстві та й від багатьох інших факторів

У наданні послуг найважливішу роль відіграють питання якості. Можна виділити такі напрями тлумачення якості послуг: 1. поняття якості сприймається як сукупність зазначених властивостей і характерних рис послуги, задовольняє запити споживача; 2. під якістю розуміється відсутність недоліків, які посилюють почуття задоволення у клієнта; 3. якість може розглядатися як технічна й

функціональна. Отже, якість це в першу чергу відчуття задоволення клієнта від обслуговування, а якісна послуга – це послуга, що відповідає потребам клієнта. Рівень якості, у свою чергу, залежить від міри відповідності уявлень клієнта про реальне і бажане [8].

Ґрунтуючись на вищевикладеному, можна так визначити зміст поняття «якість» це концепція, що забезпечує постійне надання послуги, відповідної потребам клієнтів (технічний аспект), і відповідно якої вся система обслуговування має бути спрямована на забезпечення зручності клієнтам (функціональний аспект) У цьому значенні якість – це основа компетентності.

У сучасних економічних умовах забезпечення високої якості медичної допомоги та належних кінцевих результатів діяльності окремих лікарів, підрозділів і лікувально-профілактичних закладів у цілому виходить на перший план. Це пов'язано з тим, що їх діяльність впливає на стан здоров'я населення та ефективність використання кадрових та матеріально-технічних ресурсів галузі.

На сьогодні медична і клінічна галузь перетворилися на комплексну систему з потужними економічними і управлінськими складовими. Розуміння сутності та особливості медичних послуг дуже важливе для формування ринку медичних послуг в Україні та координації і регулювання його розвитку. Медична послуга у широкому розумінні – це діяльність, яка має корисні властивості, що споживаються під час її здійснення, направлена на підтримку чи покращення здоров'я особи. Безпосереднім об'єктом, на який впливає медична послуга, є здоров'я людини (пацієнта). Відповідно до Закону України «Про основи законодавства України про охорону здоров'я» [3], здоров'я – це стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів. Виходячи з того, що метою медичної послуги є досягнення позитивного результату, або запобігання негативному, то результатом успішного надання медичної послуги є покращення або не погіршення здоров'я пацієнта.

Одним із найважливіших питань, що виникають у відносинах між лікарем і пацієнтом, між лікарем і закладом охорони здоров'я та державними органами, є питання якості медичної послуги, що надаються пацієнтам.

Як відомо, лікар та пацієнт по-різному оцінюють якість наданої медичної послуги. За твердженням авторів [1, 5] «пацієнт оцінює якість медичної допомоги з позицій стану свого здоров'я після лікування та ставлення до нього лікаря, а саме, його чуйності, тактовності, здатності до співпереживання, достатності часу на бесіди тощо. Лікарі оцінюють якість надання медичної допомоги насамперед за технічною майстерністю, досягненням бажаного результату лікування.

Якісна медична послуга це та, що точно відповідає визначеним вимогам, з використанням сучасних знань і ресурсів, та забезпечує очікувану максимальну користь від її надання і зниження ризику до мінімального [6].

В табл. 2 представлено порівняння складових якості медичної послуги наданих авторами Vuory X. V [5] та A. Donabedian [2].

Порівняння складових якості медичної послуги

Vuory X. V.	A. Donabedian
ефективність (співвідношення між фактичним і максимальним впливом медичного обслуговування на стан здоров'я, який вона може здійснити в ідеальних умовах)	результативність (співвідношення досягнутого результату і максимально можливого, заснованого на наукових даних)
економічність (співвідношення між фактичним впливом медичного обслуговування і його вартістю)	ефективність (економічність, найбільш раціональне використання ресурсів, найменша вартість без зниження результативності)
адекватність (відповідність фактичного обслуговування потребам населення)	оптимальність (оптимальне співвідношення витрат і отриманих результатів в поліпшенні здоров'я)
науково-технічний рівень (рівень застосування сучасних медичних знань і технологій)	сприйнятливість (відповідність наданої допомоги очікуванням, побажанням, надіям пацієнтів і їх родичів)
	законність (відповідність соціальним пріоритетам, вираженим в етичних принципах, законах, нормах, правилах)
	справедливість (доступність для різних верств населення)

Таким чином, якісна медична послуга, по суті, має забезпечувати певну ступінь досягнення конкретних, відповідних потребам населення у здоров'ї, результатів, зокрема, через найбільш економне, раціональне, тобто ефективне використання ресурсів її надавачами.

Список використаних джерел

1. Бойко А.Т. Качество медицинской помощи. Проблемы обеспечения / *Мир Медицины*. Минск, 2001. №.1-2. С. 73–81.
2. Гуру менеджмента качества и их концепции: Э. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава, А. Фейгенбаум, Т. Тагути [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>
3. Закон України «Про основи законодавства України про охорону здоров'я» від 05.07.2012 р. № 5081-VI / *Відомості Верховної Ради України*. 2012. С. 3
4. Коюда В.О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління / *Економіка та суспільство*. Мукачево, 2017. №9. Режим доступа: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal-9>
5. Кучеренко В.З., Мильникова И.С. К оценке качества медицинской помощи в новых условиях хозяйствования / *Здравоохранение Российской Федерации*. Москва, 1991. № 3. С. 5-8.
6. Мальська М.П. Організація обслуговування / Київ: Центр учбової літератури, 2010. 59 с.
7. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг / Київ: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
8. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / пер. с англ. Москва : Экономика, 1986. 470 с.