

Ипатова Л.Н.

аспирантка кафедры экономической информатики
Самарского государственного экономического университета
wagaf@mail.ru

Отечественное здравоохранение – на рельсы модернизации!

направления развития услуг здравоохранения

Аннотация

В статье речь пойдет о необходимости дальнейшей модернизации системы здравоохранения Российской Федерации. Предложены направления повышения эффективности медицинского обслуживания, развитие которых может обеспечить доступность медицинских услуг и активизацию конкурентных отношений между субъектами системы здравоохранения.

Ключевые слова: здравоохранение, медицинская услуга, управление организацией, качество услуг, экономическая эффективность, принятие решения, медицинское учреждение

Важнейшим условием повышения качества медицинской помощи является разработка и реализация иерархически структурированной системы мотивации сотрудников. При этом необходимо сочетать экономические, социально-психологические, административные методы стимулирования. Важно мотивировать врачей, медицинские учреждения и страховые компании к повышению качества медицинской помощи через систему оплаты труда и услуг, лицензирования и аккредитации. Ключевым элементом этой системы является механизм мониторинга медицинских услуг. Система мониторинга медицинских услуг, помимо целей диагностирования и оценки основных этапов и операций производств и реа-

лизации медицинских услуг, интеграции информационного обеспечения различных процессов в учреждениях здравоохранения, играет важнейшую роль в модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе (см. рис. на с. 106) (1).

На сегодняшний день эта система управления организацией экономически выгодна, прежде всего, для лечебно-профилактических учреждений, действующих в условиях конкурентной борьбы.

Менеджмент качества в области медицины

В соответствии с международными стандартами принято выделять восемь принципов менеджмента качества:



Рис. Место экономического мониторинга в модели системы менеджмента качества медицинского обслуживания

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) лидерство руководителя;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход к менеджменту;
- 6) постоянное улучшение;
- 7) принятие решений, основанное на фактах;
- 8) взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Потребителям необходима продукция и услуги, характеристики которых удовлетворяли бы их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания, как правило, отражаются в стандартах, технических условиях, официальных методиках лечения различных заболеваний. Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией.

В системе здравоохранения на степень удовлетворенности пациентов влияют как традиционные факторы, определенные в концепции нейтральных зон Ч. Бернарда, так и достижение определенного эффекта, положи-

тельный исхода заболевания. Под нейтральными зонами в сервисной деятельности понимают зоны обслуживания, в которых клиент остается в своих ответных реакциях нейтральным, поскольку проходящие в них процессы являются ожидаемыми и предсказуемыми. Пациенты часто не осознают потребности в медицинских услугах, и тем более не способны адекватно формировать собственную нейтральную зону в процессе обслуживания.

В системах коммерческого здравоохранения потребности и ожидания потребителей меняются в большей степени. Организации также испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и процессы.

Системный подход к менеджменту качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей, а

также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Таким образом, система менеджмента качества – это инструмент, который можно применить с разной эффективностью: с его помощью можно выстроить систему непрерывного совершенствования деятельности предприятия, а можно и загромоздить систему управления излишними инструкциями и регламентами, затруднив деятельность сотрудников и не получив какого-либо положительного эффекта.

Конкуренция на рынке медицинских продуктов и услуг

Третьим направлением повышения эффективности управления медицинским обслуживанием является формирование и стимулирование конкуренции на рынке медицинских продуктов и услуг. Это возможно за счет:

- развития системы коммерческого здравоохранения;
- внедрения альтернативных форм и методов предоставления медицинских услуг;
- совершенствования систем оплаты на конкурентной основе;
- дополнительного медицинского страхования.

Современными условиями реализации описанных направлений являются:

- развитие инфраструктуры здравоохранения;
- наличие системы непрерывного образования медицинских кадров;
- компьютеризация и информационные технологии;

– поддержка пациентских сообществ. Эта совокупность факторов оказывает воздействие на все ключевые направления повышения эффективности управления медицинским обслуживанием.

Эффективная система непрерывного медицинского образования должна обеспечивать отраслевые потребности и нужды заказчиков в специалистах по критериям качества, профиля и численности. Эти задачи можно реализовать через обновление стандартов качества медицинского образования. Особенно важно подготовить руководителей медицинских учреждений, способных к работе в динамично изменяющихся рыночных условиях.

Инновации в сфере здравоохранении

Развитие инфраструктуры взаимосвязано с компьютеризацией и информационными технологиями. Организационное, техническое, программное и технологическое развитие инфраструктуры в большей степени зависит от объема инвестиций в медицинскую сферу и инновационной активности ее субъектов.

ПОД НЕЙТРАЛЬНЫМИ ЗОНАМИ
в сервисной деятельности
ПОНИМАЮТ
зоны обслуживания,
в которых клиент остается
в своих ответных реакциях
нейтральным,
поскольку проходящие
в них процессы являются
ожидаемыми
и предсказуемым

Инновационная активность обусловлена способностью к быстрому и эффективному освоению новшеств, к пробуждению, созданию и внедрению новаций, а также восприятию инноваций в целях совершенствования основных этапов и операций производства медицинских услуг, совершенствования управляемого аппарата, удовлетворения потребительского спроса и пр.

Внедрение инновационных проектов в сфере здравоохранения основано на освоении четырех типов инноваций: технических, технологических, социально-экономических, организационно-управленческих.

Технические инновации в сфере здравоохранения – это осваиваемые и внедряемые технические объекты инфраструктуры здравоохранения. Например, новое и модернизированное медицинское оборудование, инструменты, средства коммуникации и пр.

Технологические инновации основаны на новых формах и методах производ-

внедрение инновационных
проектов в сфере
здравоохранения
основано на освоении
четырех типов
инноваций: технических,
технологических,
социально-экономических,
организационно-
управленческих

ства медицинских продуктов и услуг. Это радикально новые и усовершенствованные медицинские технологии профилактики, диагностики, лечения заболеваний и реабилитации больных, формы организации труда медицинского и вспомогательного персонала и пр.

Социально-экономические инновации во многом основаны на формах и методах обслуживания пациентов, или сервисных инновациях. Это также финансово-экономический инструментарий, которым располагают субъекты системы, в том числе формы и методы медицинского страхования. Данный тип включает экономические методы стимулирования сотрудников в системе здравоохранения и пр.

Организационно-управленческие инновации напрямую связаны с административными функциями в системе здравоохранения. Все многообразие новых форм и методов организации и управления субъектами здравоохранения не может быть переоценено.

Информационные инновации занимают в этой системе особое место. Реализация инновационных проектов связана с разработкой качественно новой информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры взаимодействия между субъектами системы здравоохранения, способствующей повышению качества оказываемых медицинских услуг.

Пациентские сообщества

Следующим элементом совокупности факторов, которые оказывают воздействие на выделенные направления повышения эффективности управления медицинским обслуживанием, является развитие пациентских сообществ. Пациентские и врачебные сообщества призваны стать гражданскими

регуляторами системы здравоохранения. Система защиты прав пациентов стала одним из механизмов повышений качества здравоохранения в развитых странах.

Ключевым моментом переориентации системы здравоохранения в сторону интересов пациентов может явиться Закон «О защите прав пациентов», в котором следует рассматривать полномочия и ответственность пациентских организаций. Необходимо, чтобы в российском законодательстве были не только с достаточной полнотой описаны права пациентов, но были созданы механизмы контроля за их соблюдением.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». – (Электронный ресурс). – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.
2. Развитие здравоохранения должно сопровождаться ростом гражданской

пациентские
и врачебные сообщества
призваны стать
гражданскими
регуляторами системы
здравоохранения

- активности. // Виртуальное представительство пациентских сообществ. (Электронный ресурс). – Режим доступа: www.patient-info.ru.
3. Российское здравоохранение: как выйти из кризиса. – М.: ГУ-ВШЭ, 2006.
 4. Татарников М.А. Повышение эффективности управления здравоохранением на основе стандартов системы менеджмента качества. // Главврач. – 2007. – № 1.

рп

Ipatova L.N.

*Postgraduate Student, Chair of Economic Information Science,
Samara State University of Economics*

Directions of Developing Health Services

Abstract

The article discusses the need for further modernization of the health system in the Russian Federation. The author suggests the ways to increase efficiency of medical services, the development of which can provide accessibility of health care and enhance the competitive relations between the subjects of the health system.

Keywords: health care, medical service, management of organization, service quality, economic efficiency, decision making, medical institution