Ермакова С.Э.[1], Киселева И.В.[2], Евдокимова Е.Г.[3]

[1] *Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации*

[2] *Самарский государственный медицинский университет*

[3] *Международный институт рынка, г. Самара*

Оценка результатов деятельности организации здравоохранения посредством анализа финансовых показателей и успешности работы с клиентами

АННОТАЦИЯ:

В статье излагаются вопросы, касающиеся оценки управления медицинской организацией, которую авторами рекомендуется проводить с помощью комплексного анализа ее деятельности. Предлагаемый подход основан на системе сбалансированных показателей, в рамках которой рассматриваемые показатели группируются по четырем аспектам. Авторами отмечена значимая роль автоматизированных информационных систем, посредством которых сбор данных в динамике значительно упрощается. Кроме того, в работе проведен анализ перечня избранных показателей, которые характеризуют результативность деятельности медицинской организации и уровень качества предоставляемых медицинских услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: *система здравоохранения, медицинская организация, медицинские услуги, процессно-ориентированное управление, автоматизированная информационная система, система сбалансированных показателей*

JEL: I11, I14, I19

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ:

Ермакова С.Э., Киселева И.В., Евдокимова Е.Г. Оценка результатов деятельности организации здравоохранения посредством анализа финансовых показателей и успешности работы с клиентами // Российское предпринимательство. — 2015. — Т. 16. — № 10. — с. 1517-1524. — http://journals.creativeconomy.ru/index.php/rp/article/view/259/

Ермакова Светлана Эдуардовна, д-р экон. наук, профессор кафедры экономической теории и политики Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (incor_@mail.ru)

Киселева Инна Владимировна, канд. мед. наук, ассистент кафедры общественного здоровья и здравоохранения Самарского государственного медицинского университета

Евдокимова Екатерина Геннадьевна, ассистент кафедры менеджмента Международного института рынка, г. Самара

ПОСТУПИЛО В РЕДАКЦИЮ: 14.04.2015 / ОПУБЛИКОВАНО: 29.05.2015

ОТКРЫТЫЙ ДОСТУП:
http://journals.creativeconomy.ru/index.php/rp/article/view/259/

(c) Ермакова С.Э., Киселева И.В., Евдокимова Е.Г. / Публикация: ООО Издательство "Креативная экономика"

Статья распространяется по лицензии Creative Commons CC BY-NC-ND (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/)

ЯЗЫК ПУБЛИКАЦИИ: русский

Разработка эффективной системы управления в любой организации, в том числе медицинской, один из ключевых аспектов, способствующих определению перспектив и стратегии ее развития, а также влияющих на инвестиционную привлекательность и рыночную стоимость.

Эффективность управления можно оценить с помощью данных и информации различного характера. Только обладая полными и достоверными данными о деятельности организации в прошлые периоды, о сформировавшихся направлениях ее деятельности и развития в настоящее время, возможна разработка актуальных эффективных управленческих решений, а также планов и программ развития организации на более или менее долгосрочную перспективу [2].

Применение комплексного анализа деятельности учреждений здравоохранения можно отнести к необходимому условию роста эффективности системы здравоохранения в целом, повышения качества и доступности медицинской помощи.

Комплексный подход к разработке системы оценки деятельности медицинской организации

На современном этапе развития сферы охраны здоровья граждан подавляющее большинство медицинских организаций для достижения заданных стратегических целей уделяют много внимания и средств внедрению инноваций, повышению квалификации своих сотрудников, разработке новых форм взаимодействия с клиентами, но не каждая из них обладает необходимыми знаниями и возможностями для эффективного управления данными процессами посредством бизнес-процессов.

Достижение стратегической цели, заключающейся в становлении медицинского учреждения успешным конкурентоспособным на региональном рынке по оказанию доступных и качественных услуг населению, становится возможным при использовании различных комбинаций финансовых, трудовых, технологических и временных ресурсов [1].

Важным моментом в ходе оценки результативности процессно-ориентированного управления является разработка системы показателей. Принимая во внимание то обстоятельство, что понятие эффективности многогранно, следует разделять показатели на группы.

Авторами предлагается для анализа деятельности медицинской организации использовать концепцию системы сбалансированных показателей (ССП), предложенную учеными Р. Каплан и Д. Нортоном. В разрезе этой концепции рекомендуется выделять 4 аспекта ССП [3]:

1) Financial – финансовое направление, рассматривающее эффективность компании с точки зрения отдачи на вложенный капитал;

2) Customer – успешность работы с клиентами;

3) Internal process – оптимальность внутренних бизнес-процессов;

4) Learning and growth/Employees – общая компетентность персонала, ориентация на постоянное улучшение.

Сбор данных о показателях по этим аспектам представляется достаточно трудоемким мероприятием при отсутствии в медицинской организации четко прописанных бизнес-процессов и автоматизированной информационной системы (АИС).

В настоящее время на рынке программных технологий для автоматизации и модернизации бизнес-процессов в медицинской организации представлен широкий спектр инновационных продуктов для решения этих задач. Применение их в медицинских учреждениях значительно облегчает работу сотрудников, делая процессы прозрачными, понятными, а также позволяет сосредоточиться на своих основных обязанностях.

Применение системы оценки деятельности конкретной медицинской организации при использовании АИС

В настоящем исследовании будет рассмотрена деятельность амбулаторно-поликлинического звена Клиник Самарского государственного медицинского университета – Специализированного консультативно-диагностического центра (СКДЦ), в котором в 2010 г. была внедрена АИС «Поликлиника».

АИС «Поликлиника» позволяет вести комплексный учет основных этапов предоставления медицинской услуги пациентам, поддерживает базы данных пациентов, включая расширенный набор персональных сведений, а также учитывает другие сведения о пациенте, такие как сопутствующие диагнозы, медицинские услуги, оказанные всеми параклиническими отделениями медицинской организации по всем источникам оплаты. АИС «Поликлиника» предоставляет возможность «Электронной» и «Онлайн» записи на прием, а также

всестороннего анализа деятельности врачей, отделений и поликлиники в целом на основе финансовых и статистических отчетов.

В настоящей статье нами проведено исследование показателей СКДЦ Клиник Самарского государственного медицинского университета с 2010 по 2014 гг.

Основой анализа является деление всех показателей по 4 аспектам: 1) финансовые, 2) успешность работы с клиентами, 3) оптимальность внутренних бизнес-процессов, 4) общая компетентность персонала, ориентация на постоянное улучшение качества предоставляемых медицинских услуг.

В данной работе наше внимание будет направлено на объединенный анализ двух групп показателей: финансовых и успешности работ с клиентами, которые отвечают следующим целям: 1) увеличение охвата населения (рынка) и 2) повышение экономической эффективности, прибыльности компании. Показатели группы «Клиенты» имеют прямое отношение к отображению эффективности функционирования медицинской организации и их изменения влияют на прибыльность компании и ее стоимость.

Ввиду того, что рассматриваемая организация является государственным учреждением, она обладает определенной спецификой, а именно больше половины услуг оказывается по ОМС (58,7% на 2014 г.), а количество услуг по ДМС и на платной основе отстает. Кроме того, за последние 3 года сделан акцент на профилактические медицинские осмотры. Этой спецификой будет обосновано присутствие некоторых показателей в предлагаемом перечне. Избранные показатели представлены в таблице 1.

За рассматриваемый период с 2010 по 2014 гг. размер клинической базы вырос на 149% (рис. 1). Однако выручка хоть и увеличилась, но не столь значительно – на 64% (рис. 2). Это объясняется по большей части тем, что за последние 3 года происходило наращивание объемов профилактических осмотров, но цена их в 5 раз меньше цены за прием врача. По этой причине сумма среднего чека по платным услугам сократилась на 34%.

Показатель средней занятой врачебной должности увеличился на 17%, что обуславливается естественной потребностью в большем числе специалистов при увеличении размера посещаемости клиники. Количество прикрепленных пациентов (по ОМС) выросло на 35%.

Таблица 1

Финансовые показатели и успешность работы с клиентами

Наименование показателя	*Единица измерения*	*2010*	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*
Выручка от продаж	Тысяч рублей	20347,5	20708,3	26560	26868,4	33353
Количество прикрепленных пациентов	Человек по ОМС	13250	17496	17649	17411	17917
Размер клинической базы	Человек	11995	13647	19930	22283	29892
Посещаемость клиники	Посещений в день	318	318	318	500	500
Средняя занятая врачебная должность	Человек	29,37	30,5	33,75	34,9	34,34
Средняя стоимость посещения по ОМС	Рублей	244	187	222	256	265
Средний чек	Рублей	1696	1517	1504	1205	1115
ОМС в общем объеме медицинских услуг	%	56,6	56,9	51,3	62,7	58,7
Прием по платным услугам	Посещений в день	48,2	54,8	80	89,5	120

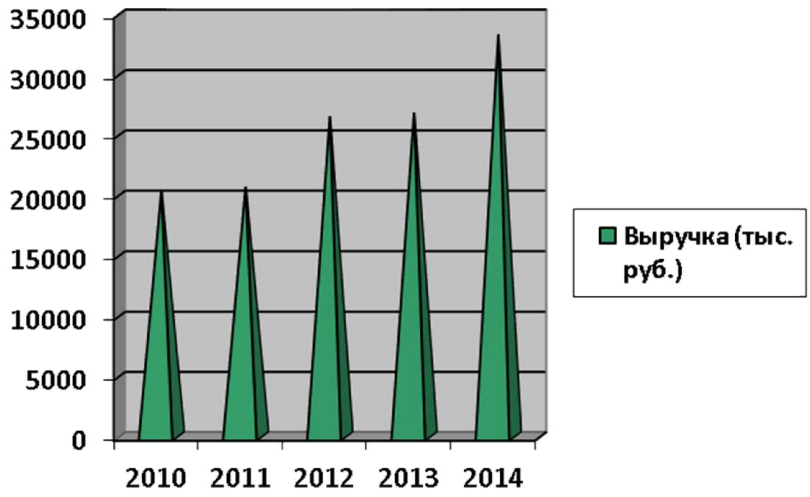


Рисунок 1. Динамика выручки за 2010-2014 гг.

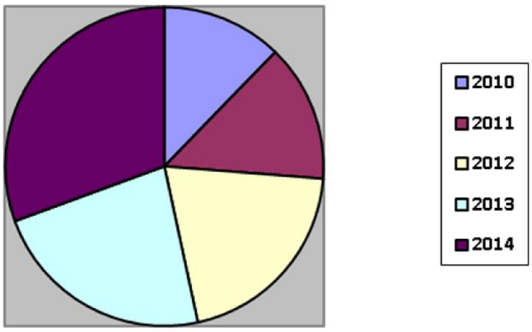


Рисунок 2. Динамика размера клинической базы за 2010-2014 гг.

Средняя стоимость посещения по ОМС выросла, но незначительно – на 8,6%, в связи с тем, что нормативы финансовых затрат на единицу объемов медицинской помощи; порядок формирования и структура тарифов по ОМС регулируются Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Самарской области бесплатной медицинской помощи.

Показатель посещаемости клиники в смену отражает мощность СКДЦ Клиник СамГМУ, заключающуюся в количестве кабинетов, и составляет 318 посещений в смену. Рост данного показателя на 57% за рассматриваемый период обусловлен наращиванием объемов профилактических осмотров, что является способом увеличения мощности данной медицинской организации. Этот же фактор способствовал росту количества посещений в день по платным услугам 150%.

Несмотря на то, что стоимость профилактических осмотров в 5 раз меньше стоимости приема врача, как уже было отмечено выше, основной рост выручки как СКДЦ, так и Клиник в целом можно объяснить именно увеличившимся количеством указанных мероприятий. Проведение медицинским учреждением профилактических осмотров юридическим лицам способствует привлечению денежных средств за сопутствующие услуги: лаборатории, ультразвуковой диагностики, а также за дополнительные обследования, которые могут быть назначены по результатам осмотра отдельным лицам. Выручка же за параклинические исследования не отражена в показателях, которые нами представлены в данной статье, поскольку в данном медицинском учреждении ее относят к общей выручке Клиник в целом, поэтому можно констатировать, что показатель выручки СКДЦ

занижен. Кроме того, благодаря проведению профилактических осмотров, происходит увеличение притока в Клиники новых клиентов, которые остались довольны качеством оказанной им медицинской помощи, это подтверждается последовательным ростом показателя клинической базы на 149% за рассматриваемые пять лет. Из потока амбулаторных пациентов также заполняются койки стационара Клиник, в том числе по платным услугам и ДМС.

Заключение

Таким образом, можно заключить, что, ориентируясь на «Финансовые показатели» и показатели «Успешности работы с клиентами», можно увидеть положительную динамику практически по всем показателям, что свидетельствует о том, что СКДЦ Клиник СамГМУ развивается, расширяет виды своей деятельности, а также повышает качество предоставляемых услуг, о чем свидетельствует увеличение посещаемости Клиники. А использование в медицинской организации АИС удовлетворяет интересы как клиентов, так и сотрудников организации. Клиенты экономят время с помощью «электронной» и «он-лайн» регистратуры; наличие электронной очереди в регистратуре, разделенной по источникам оплаты, также удобно для клиентов, поскольку помогает избежать недоразумений, так часто происходящих в очередях медицинских организаций, а во время ожидания пациент имеет возможность ознакомиться с информацией по предоставляемым услугам или посетить аптеку, не опасаясь, что его место в очереди будет занято другим. В ближайшие годы в СКДЦ намечено осуществление проекта по внедрению электронной очереди также у кабинетов врачей.

Работа сотрудников же организации облегчается наличием системы электронных медицинских карт пациентов, отображающих информацию обо всех посещениях данным клиентом клиники, поставленных диагнозах, предписаниях и о результатах проведенных ему исследований, что позволяет врачу оперативно получить необходимую информацию для наиболее точной постановки диагноза.

Все перечисленные аспекты демонстрируют стремление данной медицинской организации к повышению качества предоставляемых медицинских услуг и повышению эффективности своей деятельности, как в социальном, так и в экономическом плане.

ИСТОЧНИКИ:

1. *Евдокимова Е.Г.* Выбор стратегии развития медицинской организации на основе SWOT-анализа ее деятельности // Экономика и предпринимательство. — 2014. — №11-4. — С. 547-554.

2. *Иванов В.В., Богаченко П.В.* Медицинский менеджмент. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 256 с.

3. *Ermakova S.* Evaluation of the economic efficiency of process-oriented management system at healthcare organizations / S. Ermakova, N. Izmalkov, E. Evdokimova // Biology and Medicine. — 2014. — Vol. 6. — Iss.1.

Svetlana E. Ermakova, Doctor of Science, Economics, Professor of the Chair of Economic theory and Politics, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
Inna V. Kiseleva, Candidate of Science, Medicine, Teaching Assistant of the Chair of Public health and Health care service, Samara State Medical University
Ekaterina G. Evdokimova, Teaching Assistant of the Chair of Management, International Market Institute, Samara

Appraisal of a health care organization's performance by analyzing financial indicators and the success of customer management

ABSTRACT:
The article dwells on the problems related to appraising the management of health care organizations. The authors recommend to conduct such appraisal by using complex analysis of the organization's activities. The approach is based on the Balanced Scorecard system in which the considered indicators are grouped by 4 aspects. The authors note a special role of automated information systems simplifying the collection of data in dynamics. Besides the article includes an analysis of a set of selected indicators characterizing the health care organization's performance and the quality of the rendered services.
KEYWORDS: health care service, health care organization, medical services, activity-based management, automated information system, Balanced Scorecard