

Клапків Ю. М. [1; ORCID ID: 0000-0002-9771-5357],

д.е.н., доцент,

Вовк В. М. [2; ORCID ID: 0000-0002-8187-4257],

к.е.н., доцент

¹Західноукраїнський національний університет, м. Тернопіль

²Державний університет ім. Станіслава Сташіца в Пілі, м. Піла, Польща

ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ

Метою статті є вивчення економічної сутності поняття медичної послуги та виокремлення ключових сфер впливу на формування її високого якісного рівня. Виокремлено ключові фактори, що мають безпосередній вплив на формування послуг у сфері медичного обслуговування. Подано власне трактування поняття медичної послуги та розмежовано інтерпретацію якості медичної послуги у вузькому та широкому розумінні. Обґрунтовано взаємозв'язок між рівнем якості медичної послуги і витратами закладів охорони здоров'я. Розглянуто вплив ринку охорони здоров'я на формування якісної медичної послуги.

Ключові слова: медична послуга; якість обслуговування пацієнтів; сфери забезпечення якості медичних послуг; витрати на якість; заклади охорони здоров'я.

Актуальність теми. Надання медичної послуги по замовчуванню передбачає належний та впорядкований комплекс дій, спрямованих на виконання такої послуги на якнайвищому можливому рівні. Це пов'язується з тим, що цінність людського життя є найважливішим здобутком для кожного з нас. У ситуації, коли йдеться про рятування життя людей, право на помилку не може виникати априорі.

Про якість в системі охорони здоров'я згадується досить часто. Багато науковців намагається обґрунтувати це поняття з різних позицій. Однак кінцевим споживачем цієї специфічної послуги є пацієнт, а тому саме його оцінка є найважливішою.

Складність ідентифікації якості медичної послуги виникає з огляду на те, що для кожного індивіда якість може трактуватися інакше [2, С. 19]. Для одних вона може втілювати доступність різних видів медичних послуг або наявність ввічливого персоналу, а для



інших – оперативність, комплексність і відповідність виконання медичних послуг найвищим світовим стандартам. З огляду на це, прагнучи вдовільнити вимоги якомога більшої кількості пацієнтів, слід з'ясувати, в яких сферах формується медична послуга і що може впливати на її якість.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням якості медичних послуг та способам підвищення їх рівня присвячено праці багатьох вітчизняних та зарубіжних фахівців, зокрема Г. Диковської, Н. З. Мачуги, М. Можджонек, З. Надюк, С. О. Назарко, К. Опольського, Е. Шемборської та ін., проте зазначені питання розглянуто недостатньо. Малодослідженим, зокрема, лишається вивчення сфер, які здійснюють найбільший вплив на формування якості медичних послуг.

Постановка завдання. Метою статті є вивчення економічної сутності поняття медичної послуги та виокремлення ключових сфер впливу на формування її високого якісного рівня.

Викладення основного матеріалу. Медична реформа в Україні викликає багато суперечливостей як серед медиків, так і серед громадян. Кожна сторона, висловлюючи свої невдоволення нововведеннями, фактично дбає про найважливіше – забезпечення якісної і своєчасної медичної допомоги громадянам. Здоров'я – найцінніший ресурс кожної людини, за нього варто боротися. А тому постає питання: як має виглядати якісна медична послуга?

З класичної позиції належало б звернути увагу на такі класичні категорії як обладнання, матеріали та запаси, методи і технології, атмосфера і середовище, персонал [3, С. 253]. Звісно, приємно відвідувати гарно оздоблену будівлю чи кабінет лікаря у затишному місці з приємною атмосферою як за вікном, так і в середині кабінетів, з сучасним медичним обладнанням та апаратурою, що знаходяться у власності, які до того ж дозволяють використовувати найновіші технології. Крім того, особливу увагу слід приділяти кваліфікації персоналу і факторам, які значною мірою можуть визначати якість надаваної медичної послуги. Однак, які це фактори?

Специфіка медичного обслуговування істотно впливає на якість медичних послуг. На відміну від виробничих або інших компаній, що надають послуги, медична сфера регулюється іншими законами, тим самим відрізняючись від інших секторів [5, С. 39].

Відмінними факторами медичної сфери є:

- специфіка надання медичної послуги, котра полягає у кваліфікованому обслуговуванні індивідуума з метою зміцнення, підтримання і відновлення його фізичного і психічного здоров'я, що відрізняє її від будь-яких інших послуг [1, С. 195];
- наявність одноразового ефекту від наданої послуги, оскільки немає можливості заpastися здоров'ям «про запас» [11, С. 8];
- мінливість у отриманні медичної послуги, котра зводиться до того, що лікування одного і того ж захворювання різними лікарями проводиться з використанням різних ліків і різних методик лікування;
- свобода вибору технології обслуговування, яка надає лікарю можливість самостійно приймати рішення щодо курсу та способу проведення лікування;
- обмеженість суверенітету пацієнта, котра передбачає, що в екстреній ситуації рішення про лікування пацієнта приймає медичний персонал, а не сам пацієнт [11, С. 9];
- складність процесу задоволення потреб пацієнта, котра виникає через необхідність використання різних видів медичного обладнання й апаратури для проведення лікування різних захворювань;
- непевність і ризик щодо тривалості перебігу хвороби і її повернення в майбутньому;
- різноманітні зовнішні фактори, до яких можна віднести ігнорування пацієнтом рекомендацій лікаря, що призводить до зниження ефекту від наданої послуги; обмеженість у фінансових ресурсах для проведення повноцінного лікування; велика віддаленість місця проживання пацієнта від медичного закладу; обмеженість матеріальних ресурсів у закладах охорони здоров'я тощо.

Зазначені особливості дозволяють сформулювати власне трактування поняття медичної послуги. Автори вважають, що медичну послугу доцільно розглядати як складовий елемент медичної допомоги, яка передбачає комплекс заходів, спрямованих на зміцнення, підтримання і відновлення фізичного і психічного здоров'я пацієнта у відповідності до його очікувань та яка може бути надана як через комунальні некомерційні підприємства системи охорони здоров'я, так і через заклади охорони здоров'я комерційного характеру на платних і безоплатних засадах.

Визначення якості такої специфічної послуги вимагатиме особливого підходу до її оцінювання [4, С. 212]. Всесвітня організація

охорони здоров'я зазначає, що одна з основних проблем нинішніх систем охорони здоров'я полягає в тому, що на даний час занадто мало зусиль докладається для точного вимірювання та оцінки справжньої цінності методів і стратегій, спрямованих на зменшення конкретних проблем зі здоров'ям населення [12]. На практиці це означає, що медичні установи повинні постійно підвищувати якість своїх послуг, регулярно вдосконалюючи випрацьовану систему управління якістю і адаптовуючи її до потреб і очікувань пацієнтів. Такий підхід дозволяє виявляти сильні і слабкі сторони закладу охорони здоров'я, тим самим вказуючи на необхідність внесення змін в організаційну структуру, в ймовірну перебудову внутрішніх процесів і розробленої документації, що в кінцевому підсумку знижує внутрішні витрати закладу (рис. 1).

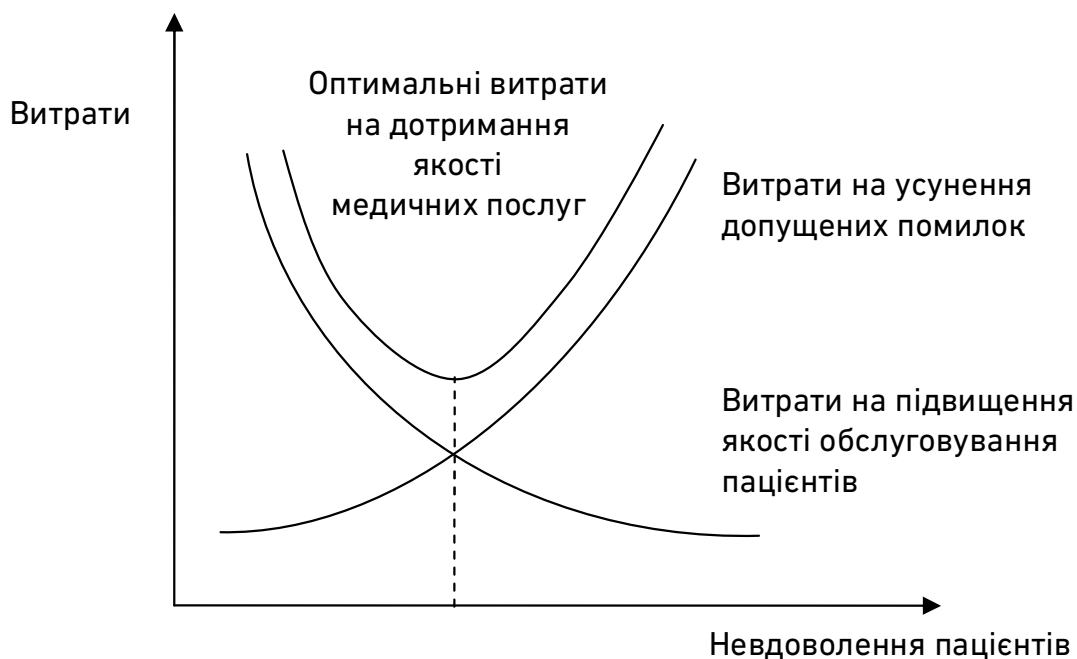


Рис. 1. Графік оптимізації витрат пов'язаних з якістю обслуговування пацієнтів

Джерело: узагальнено авторами

Рис. 1 показує, що фактично невдоволення пацієнтів якістю отриманих медичних послуг спонукає медичну установу до усунення допущених помилок, а відтак – збільшує її сукупні витрати [7, С. 443]. Натомість запровадження додаткових процедур щодо підвищення якості обслуговування пацієнтів на регулярній основі в кінцевому варіанті призведе до систематизації підтримання якості медичної послуги і знизить невдоволеність пацієнтів. Оптимальним варіантом

вважається стан, коли витрати на усунення допущених помилок та витрати на підвищення якості обслуговування пацієнтів будуть збалансованими [8, С. 73]. Даний підхід щодо оптимізації витрат пов'язаних з якістю обслуговування пацієнтів актуальний як для приватних медичних закладів, так і для державних закладів охорони здоров'я, оскільки раціональне використання бюджетних коштів є основою плану діяльності такої установи.

Всесвітня організація охорони здоров'я трактує якісну медичну послугу як послугу, котра відповідає певним критеріям і у відповідності до сучасних медичних знань забезпечує пацієнту максимальний приріст здоров'я з мінімальним ризиком його втрати в рамках доступних закладам охорони здоров'я ресурсів [9, С. 38].

Медична послуга має досить різнобічну структуру. Тому, оцінюючи якість такої послуги, слід брати до уваги як медичні, так і немедичні аспекти, які на неї впливають. Науковці виділяють наступні сфери, які здійснюють найбільший вплив на формування якості медичних послуг (рис. 2):



Рис. 2. Сфери забезпечення якості медичних послуг в закладах охорони здоров'я

Джерело: [10, С. 22]



Кожна із сфер, виокремлених на рис. 2, формує середовище існування закладу охорони здоров'я і дозволяє забезпечити належну якість медичної послуги в усіх її проявах, а саме:

- сфера медичної допомоги як ключова професійна сфера безпосереднього впливу на здоров'я і життя пацієнта забезпечує пряме виконання медичної послуги під індивідуальні запити пацієнтів. Базується вона передусім на кваліфікованому кадровому персоналі, котрий, надаючи медичну послугу, використовує свої знання, оснащення та матеріальне забезпечення на благо оздоровлення пацієнта;
- інформаційна сфера носить допоміжний характер, оскільки здатна інформувати пацієнта про стан перебігу його захворювання, про доступні методи та технології лікування, про рівень кваліфікації персоналу закладу охорони здоров'я, про рівень технічного забезпечення, а навіть про атмосферу, в якій проходить саме лікування. Незважаючи на свій «допоміжний характер», дана сфера суттєво впливає на психоемоційний стан пацієнта, а тому істотно позначається на оцінці пацієнтом якості фінальної медичної послуги;
- технічна сфера передбачає забезпечення процесу лікування необхідною апаратурою, інструментарієм, обладнанням, лабораторними реактивами, ліками, протезними і гігієнічними засобами та іншими виробами, необхідними для лікування пацієнта. Відтак, рівень такого забезпечення дозволяє у поєднанні із кваліфікованим персоналом підвищити ефекти лікування та гіпотетично скоротити час лікування пацієнта, що підвищуватиме рівень задоволення від отриманої медичної послуги;
- сутність сфери управління зводиться до необхідності прийняття управлінських та фінансових рішень, пов'язаних із функціонуванням медичного закладу. Сюди, з-поміж іншого, варто зарахувати активізацію впровадження сучасних систем менеджменту якості в діяльність медичного закладу, впровадження електронної системи охорони здоров'я (eHealth) [6], вдосконалення форм планування та організації діяльності медичного закладу, ефективну кадрову політику, диференціацію джерел фінансового забезпечення надання медичних послуг, у тому числі впровадження нових методів оплати медичних послуг, моніторинг конкурентоспроможності медичних послуг тощо;

- сфера маркетингу в певній мірі доповнює і навіть розширює інформаційну та управлінську сфери, оскільки спрямована на надання медичних послуг у відповідності з очікуваннями пацієнтів. Її головним завданням є не лише на створення позитивного іміджу медичного закладу, а й формування якісних медичних послуг, які б задовольняли потреби пацієнтів. Інструменти маркетингу допомагають виявити попит на ті чи інші медичні послуги і забезпечити їх виконання на належному (очікуваному для пацієнтів) рівні;
- економіко-адміністративна сфера націлена на функціонально-економічну результативність окремих відділів, яка проявляється у підборі ними альтернативних варіантів економіко-управлінської взаємодії в рамках одного закладу. На перший погляд вказана сфера не є істотною для пацієнтів, однак вона має безпосередній вплив на діяльність медичного закладу, а відтак – на формування якісної медичної послуги для пацієнта.

На думку авторів, при розгляді структури ринку охорони здоров'я з позиції задоволення пацієнтів доцільніше було б сфери управління, маркетингу та економіко-адміністративну сфери об'єднати між собою, оскільки вони мають подібне функціональне наповнення (рис. 3).

Рис. 3 дозволяє стверджувати, що попри формування медичної послуги безпосередньо на ринку медичних послуг, значний вплив на її якість має також ринок охорони здоров'я, котрий не лише формує засади надання медичної послуги, а й регламентує можливі стандарти її реалізації.

Висновки і перспективи подальших розвідок. У вузькому розумінні якість медичної послуги може бути оцінена пацієнтом на підставі рівня його задоволеності отриманою послугою. Найбільш поширеним способом такої оцінки є анкетування пацієнта. Однак у широкому розумінні при встановленні рівня якості наданої медичної послуги до уваги слід брати всіх учасників ринку охорони здоров'я, так як всі вони в межах своїх безпосередніх завдань здійснюють вплив на інноваційне, матеріально-технічне та інтелектуальне формування медичної послуги. З огляду на таку специфіку кожен з учасників ринку охорони здоров'я повинен нести відповідальність за невідповідність якості медичної послуги заданим через пацієнта параметрам і врегульовувати виявлені відхилення від «еталонної послуги» в межах своїх повноважень через доступні їм інструменти, в тому числі через механізми інституційного регулювання.

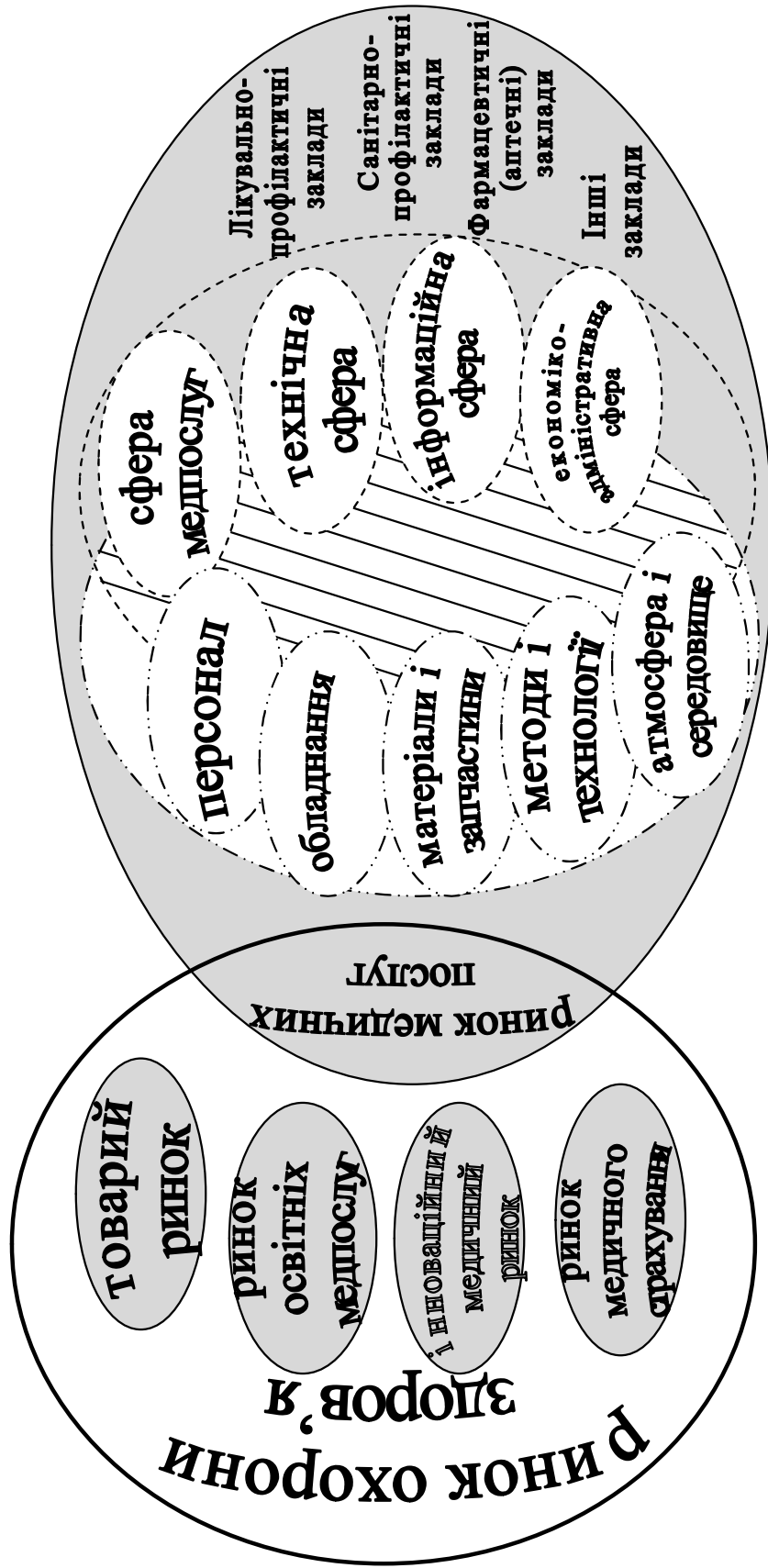


Рис. 3. Структура ринку охорони здоров'я з позиції задоволення пацієнтів

Джерело: складено авторами

Подальші дослідження авторів будуть спрямовані на вивчення впливу саме цих механізмів.

1. Артюхіна М., Кратт О. Сутність поняття медична послуга з позицій маркетингу. *Економічний аналіз*. 2012. № 10 (2). С. 194–196. 2. Безтелесна Л. І., Вовк В. М. Економіко-управлінське обґрунтування якості крізь призму філософсько-правових аспектів. *Бізнес Інформ*. 2017. № 11 (478). С. 18–23. 3. Вовк В. М. Складові формування якості обслуговування споживачів. *Проблеми економіки*. 2017. № 4. С. 250–256. 4. Клапків Ю. М. Теоретичні доміанти страхових послуг. *Формування ринкової економіки в Україні*. 2016. Вип. 35. Ч. 1. С. 210–217. 5. Клапків Ю., Тринчук В. Економічна природа «страхового продукту» та «страхової послуги». *Економіка, фінанси, право*. 2016. № 8/2. С. 34–39. 6. Назарко С. О. Ефективне управління медичним закладом в умовах реформування системи охорони здоров'я. *Ефективна економіка*. 2020. № 1. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2020/57.pdf. (дата звернення: 18.03.2021). 7. Kister A., Vovk, V. Quality Monitoring Model Based on Analysis of Medical Errors. *Center for Quality*. 2014. P. 439–450. 8. Klapkiv, Y., Vovk, V., Klapkiv, L. Comparative Analysis of the Health Care Institutions' Competitiveness Level. *Montenegrin Journal of Economics*. 2020. 16(3). Pp. 69–82. 9. Opolski K., Dykowska G., & Możdżonek M. Zarządzanie przez jakość w usługach zdrowotnych. *Teoria i Praktyka*. 2005. Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa. S. 36–42. 10. Opolski K., & Szemborska E. Sfery zarządzania jakością w służbie zdrowia. *Antidotum*. 9/97. 145 s. 11. Trela A. Zarządzanie jakością w placówce medycznej. Warszawa, wyd. Wiedza i Praktyka. 2014. 191 s. 12. Zdrowie 21. Zdrowie dla wszystkich w XXI wieku. Podstawowe założenia polityki zdrowia dla wszystkich w Regionie Europejskim WHO. *Światowa Organizacja Zdrowia*. URL: <http://www.parpa.pl/index.php/alkohol-w-europie/zdrowie-21-zdrowie-dla-wszystkich-who> (dostęp: 31.10.2020).

REFERENCES:

1. Artiukhina M., Kratt O. Sutnist poniattia medychna posluha z pozytsii marketynhu. *Ekonomichnyi analiz*. 2012. № 10 (2). С. 194–196. 2. Beztelesna L. I., Vovk V. M. Ekonomiko-upravlinske obgruntuvannya yakosti kriz pryizmu filososfsko-pravovykh aspektiv. *Biznes Inform*. 2017. № 11 (478). S. 18–23. 3. Vovk V. M. Skladovi formuvannya yakosti obsluhovuvannya spozhyvachiv. *Problemy ekonomiky*. 2017. № 4. S. 250–256. 4. Klapkiv Yu. M. Teoretychni dominanty strakhovykh posluh. *Formuvannya rynkovoї ekonomiky v Ukraini*. 2016. Vyp. 35. Ch. 1. S. 210–217. 5. Klapkiv Yu., Trynchuk V. Ekonomichna pryroda «strakhovoho produktu» ta «strakhovoi posluhy». *Ekonomika, finansy, pravo*. 2016. № 8/2. S. 34–39. 6. Nazarko S. O. Efektyvne upravlinnia medychnym zakladom v umovakh reformuvannya systemy okhorony zdorovia. *Efektyvna ekonomika*. 2020. № 1. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2020/57.pdf. (data zvernennia: 18.03.2021). 7. Kister A., Vovk, V. Quality Monitoring Model Based on Analysis of Medical Errors. *Center for Quality*. 2014. P. 439–450. 8. Klapkiv, Y., Vovk, V., Klapkiv, L. Comparative Analysis of the Health Care Institutions' Competitiveness Level. *Montenegrin Journal of Economics*. 2020. 16(3). Pp. 69–82. 9. Opolski K., Dykowska G., & Możdżonek M. Zarządzanie przez jakość w usługach zdrowotnych. *Teoria i Praktyka*. 2005. Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa. S. 36–42. 10. Opolski K., & Szemborska E. Sfery zarządzania jakością w służbie zdrowia. *Antidotum*. 9/97. 145 s.



11. Trela A. Zarządzanie jakością w placówce medycznej. Warszawa, wyd. Wiedza i Praktyka. 2014. 191 s. 12. Zdrowie 21. Zdrowie dla wszystkich w XXI wieku. Podstawowe założenia polityki zdrowia dla wszystkich w Regionie Europejskim WHO. Światowa Organizacja Zdrowia. URL: <http://www.parpa.pl/index.php/alkohol-w-europie/zdrowie-21-zdrowie-dla-wszystkich-who> (dostęp: 31.10.2020).

Klapkiv Y. M. [1; ORCID ID: 0000-0002-9771-5357],

Doctor of Economics, Associate Professor,

Vovk V. M. [2; ORCID ID: 0000-0002-8187-4257],

Candidate of Economics (Ph.D.), Associate Professor

¹ *West Ukrainian National University, Ternopil*

² *Stanisław Staszic University of Applied Sciences in Piła, Piła, Poland*

QUALITY OF MEDICAL SERVICES: ECONOMIC ESSENCE AND INTERPRETATION

The aim of the paper is to study the economic essence of the concept of medical service and to highlight the key areas of influence on the formation of a high-quality level of medical service. The paper identifies 8 key factors that have a direct impact on the formation of services in the field of medical care. Our own interpretation of the concept of medical service was presented. The authors believe that it is reasonable to consider a medical service as a component of medical care, which provides a complex of measures, directed to strengthening, maintenance and restoration of physical and mental health of the patient, including in accordance with his expectations and which can be provided through both public non-profit institutions of health care system, and the institutions of commercial character on a paid and free basis.

The interpretation of the quality of a medical service in the narrow and broad sense was distinguished. In the narrow sense, the quality of a medical service can be evaluated by the patient based on their level of satisfaction with the service received. However, in a broad sense, all health care market participants should be taken into account when establishing the level of quality of the health care service provided. Because all of them in their direct tasks influence the innovative, material, technical and intellectual formation of the medical service.

The paper substantiates the interrelation between the level of medical service quality and the costs of health care institutions. The components of the health care market have been considered and it has been established that despite the formation of the medical service directly on the market of medical services, a significant influence on its quality has also the health care market, which not only forms the basis for the provision of the medical

service, but also regulates the possible standards of implementation. Each of the participants of the health care market should be responsible for the inconsistency of the quality of medical services set through the patient and to correct the identified deviations from the "reference service" within their authority through the tools available to them, including through the mechanisms of institutional regulation.

Keywords: medical service; quality of patient care; quality assurance areas of medical services; quality costs; health care institutions.

Клапків Ю. М. [1, ORCID ID: 0000-0002-9771-5357],

Д.Э.Н., доцент,

Вовк В. Н. [2, ORCID ID: 0000-0002-8187-4257],

К.Э.Н., доцент

¹ Запальноукраїнський національний університет, г. Тернополь

² Государственный университет им. Станислава Сташица в Пиле, г. Пила, Польша

КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ: ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Целью статьи является изучение экономической сущности понятия медицинской услуги и выделение ключевых сфер влияния на формирование высокого качественного уровня медицинской услуги. Выделены ключевые факторы, имеющие непосредственное влияние на формирование услуг в сфере медицинского обслуживания. Подано собственную трактовку понятия медицинской услуги и дифференцировано интерпретацию качества медицинской услуги в узком и широком смысле. В статье обоснована взаимосвязь между уровнем качества медицинской услуги и затратами учреждений здравоохранения. Рассмотрено влияние рынка здравоохранения на формирование качественной медицинской услуги.

Ключевые слова: медицинская услуга; качество обслуживания пациентов; сферы обеспечения качества медицинских услуг; затраты на качество; учреждения здравоохранения.

Отримано: 01 березня 2021 р.

Прорецензовано: 06 березня 2021 р.

Прийнято до друку: 26 березня 2021 р.