

УДК: 331.461

ПОВЫШЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГЗагидуллина Ю. А.¹, магистр, Наширванова Я.Ф.², к.э.н., доцент¹Казанский кооперативный институт (филиал АНО ВО Центросоюза РФ РУК) Казань, Россия²Казанский кооперативный институт (филиал АНО ВО Центросоюза РФ РУК) Казань, Россия

Актуальные вызовы, стоящие перед здравоохранением, требуют не только гарантирования доступности и оптимизации качества медицинских услуг, но и изменения подходов к управлению этими услугами с целью повышения их экономической эффективности. В контексте ресурсных ограничений, возрастающих ожиданий пациентов и постоянных трансформаций в законодательной и технологической сферах, возникает необходимость в стратегическом пересмотре методов управления качеством медицинских услуг [1, с.94].

Экономическая эффективность медицинской организации, как следствие оптимизации внутренних процессов и повышения доверия пациентов, обусловлено внедрением системы управления качеством медицинских услуг. Эта система, представляющая собой комплекс мероприятий, направленных на обеспечение высокого уровня медицинского обслуживания, служит инструментом не только для сокращения издержек, но и для создания устойчивой структуры медицинского менеджмента:

Иницилируемое целеполагание и целеустремленность в контексте совершенствования механизмов управления качеством определяют контроль норм качества, что способствует не только структурированию оказания медицинских услуг, но и гарантирует их безопасность и эффективность. Применение процедур внутреннего контроля и независимой оценки, а также проведение опросов удовлетворенности пациентов являются основополагающими элементами в этой системе, обеспечивая оперативную реакцию на выявленные недостатки и недостаточную эффективность процессов [4, с. 256].

Формирование мотивационных стимулов посредством капиталовложений в педагогические процессы, профессиональное развитие и мотивационные стратегии, обуславливает возможность достижения высоких результатов в индивидуальной практике и коллективной деятельности.

Актуализация профессиональных компетенций медицинских работников предоставляет возможности не только для улучшения качества предоставляемых услуг, но и для более рационального использования ресурсов. Команда, ориентированная на качество, увеличивает возможности для имплементации инновационных практик и повышения уровня удовлетворенности пациентов [6, с. 128].

Технологическая интеграция в области здравоохранения, выполняя функцию оптимизации операционных процессов, представляет собой значительный фактор повышения эффективности [1, с.94]. Внедрение интегрированных систем хранения данных, использование телемедицинских технологий и автоматизация административных процедур пациентов существенно уменьшают временные затраты и улучшают качество предоставляемых услуг. Более того, данные процессы создают предпосылки для углубленной обработки массивов информации, что способствует обоснованному принятию управленческих решений.

Создание динамической системы прогрессивного совершенствования посредством институционального регулирования качества медицинских услуг, основанного на передовых цифровых решениях, катализирует процессуальные механизмы и минимизирует экономические издержки. Методологические основы шести сигм и концепции бережливого управления, модифицированные в соответствии с медицинской спецификой, выступают действенными методологическими средствами для оптимизации качества предоставляемых услуг и стратегического контроля над финансовыми потоками [2]. Эти методологические подходы способствуют процессуальной оптимизации и ликвидации избыточных затрат, что в перспективе оказывает позитивное воздействие на экономическую результативность.

Повышение доверия и лояльности пациентов к медицинским учреждениям необходимо интерпретировать как значительное финансовое преимущество, что в свою очередь обусловлено развитием услуг, ориентированных на пациентов. Достижение этого возможно через интеграцию пациентов в процессы управления качеством, что предполагает реализацию обратной связи посредством анкетирования и опросов, предоставляющих ценную информацию о потребностях и ожиданиях пациентов.

Представим примеры эффективных практик управления качеством [5]:

1) разработка и внедрение стандартов лечения и протоколов оказания медицинских услуг позволяют снизить вариабельность в практике, что, в свою очередь, ведет к улучшению результатов лечения и повышению уровня удовлетворенности пациентов;

2) создание программы непрерывного обучения для медицинского персонала обеспечивает обновление знаний и навыков, что способствует повышению качества обслуживания;

3) использование аналитических инструментов для мониторинга показателей качества помогает выявлять слабые места в процессе оказания услуг и проводит целенаправленные улучшения;

4) создание альянсов с другими медицинскими учреждениями и организациями в рамках региональных или национальных инициатив по улучшению качества здоровья может привести к обмену лучшими практиками;

5) использование телемедицины: внедрение телемедицины позволяет не только расширить доступ к медицинским услугам, но и оптимизировать затраты на лечение, что особенно актуально в условиях ограниченных ресурсов.

Вследствие анализа экономических аспектов, связанных с управлением качеством, становится очевидным, что финансовые издержки, связанные с интеграцией и поддержанием системы менеджмента качества, могут вызывать беспокойство у руководящих лиц медицинских учреждений. Тем не менее, эмпирические исследования свидетельствуют о том, что функциональная результативность, обеспечиваемая такими системами, существенно превосходит затраты на их внедрение. Повышение основных показателей, таких как уменьшение частоты ошибок, сокращение времени ожидания и увеличение уровня удовлетворенности пациентов, способствует значительным экономическим преимуществам [1]. Например, совершенствование качества предоставляемых услуг может обусловить снижение частоты повторных госпитализаций и уменьшение количества медицинских ошибок, что в свою очередь ведет к сокращению расходов на лечение и улучшению финансовых показателей учреждения.

Медицинские учреждения, посредством интеграции интеллектуальных систем и методов анализа данных, обеспечивают возможность более результативного управления качеством предоставляемых услуг. Понимание потребностей клиентов углубляется благодаря сбору и анализу значительных объемов данных о пациентах, что позволяет адаптировать предлагаемые услуги в соответствии с выявленными потребностями.

Разработка стратегического плана требует учёта множества аналитических задач, именно поэтому включение в этот план структурных компонентов, обеспечивающих системный подход, становится основополагающим для достижения эффективного функционирования системы [3]:

- 1) анализ текущей ситуации с помощью оценки существующих процессов и стандартов качества, выявления их сильных и слабых сторон;
- 2) определение целей и показателей, устанавливающих конкретные измеримые цели, которые лягут в основу мониторинга и оценки результатов;
- 3) разработка и внедрение новых стандартов и протоколов оказания медицинской помощи;
- 4) инвестиции в обучение и развитие персонала, участвующего в достижении поставленных целей;
- 5) мониторинг и оценка эффективности результатов и внесение необходимых изменений в процесс в соответствии с полученными данными.

Очевидность результатов в контексте оптимизации экономической эффективности института здравоохранения через усовершенствование системы управления качеством медицинских услуг требует сосредоточения внимания на многоаспектном и комплексном процессе. Унификация протоколов, контрольные механизмы, образовательные программы, интеграция информационных систем и пациент-ориентированная практика представляют собой ключевые элементы эффективной деятельности института в условиях современного здравоохранения. Реализация предложенных инициатив предполагает необходимость как капитальных вложений, так и разработки стратегии долгосрочного развития, что в конечном итоге приводит к повышению качества медицинских

услуг, росту удовлетворенности пациентов и, следовательно, увеличению конкурентоспособности и финансовой устойчивости института в данной сфере.

Следовательно, интегрированная структура контроля качества медицинских услуг, являясь стратегическим механизмом, не только оптимизирует уровень сервиса для пациентов, но и способствует экономической эффективности и стабильности медицинских организаций в условиях интенсивной конкурентной среды рынка здравоохранения.

Список литературы:

1. Галкина, А. С. Оценка экономической эффективности маркетинговых коммуникаций на примере ООО Медицинский центр "Ибис" Г. Казань / А. С. Галкина // Инновационные процессы в науке и технике XXI века : Материалы XXI Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов, ученых, педагогических работников и специалистов-практиков. В 2-х томах, Нижневартовск, 26 апреля 2024 года. – Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2024. – С. 93-97. – EDN HBSKJQ.

2. Миннулина, Н. Н. ОЦЕНКА эффективности управления оборотными активами ОРГАНИЗАЦИИ / Н. Н. Миннулина // Наука и студенчество: путь к экономической модернизации и инновационному развитию : Сборник по материалам Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Елец, 31 марта 2023 года. – Елец: Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина, 2023. – С. 178-183. – EDN RQKNME.

3. Платонова Н.И. Цифровизация системы здравоохранения в период пандемии // Юрист. 2021. № 1. С. 17-22.

4. Репринцева Е.В. Направления повышения эффективности деятельности медицинской организации // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2017. – № 2-2. – С. 254-257.

5. Хабибуллина, И. И. Инновации в управлении качеством в сфере услуг / И. И. Хабибуллина, Я. Ф. Наширванова // Направления развития организации в условиях нестабильности экономики России : материалы Международной научно-практической конференции, Казань, 23 апреля 2015 года. – Казань: Общество с ограниченной ответственностью "Печать-Сервис-XXI век", 2015. – С. 287. – EDN VXUSTN.

6. Хайруллина, А. Д. Исследование эффективности обеспечения конкуренции в государственных и муниципальных закупках на основе анализа риска / А. Д. Хайруллина, А. И. Губайдуллина, Е. С. Макарова // Вестник Российского университета кооперации. – 2022. – № 1(47). – С. 127-131. – EDN ETSGLE.