

Букалова М.В., аспирант

Научный руководитель Котляревская И.В., проф., д-р экон. наук

КОНЦЕПЦИЯ СОЗДАНИЯ УСТОЙЧИВЫХ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ НА РЫНКЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ РАЗРАБОТКУ МЕТОДОЛОГИИ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Проблема конкурентоспособности медицинской организации в литературе исследована слабо. Встречаются лишь отдельные фрагменты, косвенно раскрывающие теоретические и методологические аспекты оценки и управления. Знание потребностей населения на рынке медицинских услуг создает основу для разработки и эффективной реализации целевых комплексных программ, которые могут быть направлены как на удовлетворение потребностей, так и на формирование спроса, покупательского поведения в определенном целесообразном направлении и объективная методика оценки конкурентоспособности конкретного медицинского учреждения, позволяющая принимать решения на основе ожидаемых результатов. Такое методическое обеспечение необходимо как для руководства больницы (адекватная оценка конкурентных позиций с аналогичными учреждениями и выбор стратегии в конкурентной борьбе), так и для потребителей услуги (возможность выбора наиболее конкурентоспособного медицинского учреждения, а значит более качественного медицинского обслуживания по различным параметрам).

Для рассмотрения вышеизложенных принципов на практическом примере нами было проведено исследование Государственного учреждения здравоохранения Свердловской областной клинической больницы №1 (далее ГУЗ СОКБ №1).

Для разработки качественной системы оценки конкурентоспособности для ГУЗ СОКБ №1 на первых этапах мы уделили внимание анализу отрасли и тенденциям развития рынка медицинских услуг, а также провели мониторинг положения организации на рынке медицинских услуг города Екатеринбурга.

Анализ конкурентного поля ГУЗ СОКБ №1 на рынке медицинских услуг Екатеринбурга (исследование проводилось по поликлиникам лечебно-диагностического профиля, оказывающих платные услуги) и разработка методологии оценки конкурентоспособности медицинского учреждения имели следующие положения:

- выявление основных конкурентов;
- разработка «Листа оценки конкурентоспособности», согласно методологии маркетинга здравоохранения;
- сравнительный комплексный анализ конкурентоспособности ГУЗ СОКБ №1 и конкурентов;
- установление приоритетных действий, направлений по улучшению деятельности. Выводы и рекомендации по выработке конкурентных преимуществ ГУЗ СОКБ №1.

В дальнейшем анализ конкурентоспособности медицинского учреждения можно углубить в направлении всестороннего анализа результатов деятельности самого учреждения. Составляющие оценки конкурентоспособности, обеспечивающие максимальную объективность, на наш взгляд, образуют следующие группы:

1. Оценка состояния и использования кадровых и материально-технических ресурсов лечебно-профилактического учреждения (при прочих равных условиях качество работы выше в тех учреждениях, где выше квалификация специалистов и лучше обеспеченность медицинской техникой и лекарственными средствами). В этом случае используются следующие индикаторы:

- уровень технического оснащения учреждения (общая стоимость);
- среднегодовая нагрузка врача;
- среднегодовая нагрузка среднего медицинского персонала;
- удельный вес врачей и медицинских сестер с высшей и первой квалификационными категориями;
- частота прохождения профессионального усовершенствования врачей и среднего медицинского персонала на 100 человек в год;
- текучесть кадров: отношение числа принятых на работу к числу уволенных в %;
- удовлетворенность медицинского персонала своей работой, % от числа опрошенных;

2. Проведение экспертизы результатов оказания медицинской помощи и проверка ее на соответствие стандартов. Экспертиза проводится выборочно по законченным случаям лечения. Обязательному экспертному контролю подлежат:

- случаи летальных исходов;
- случаи инфицирования и осложнений внутри учреждения;
- случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста;
- случаи повторной госпитализации по поводу одного и того же заболевания в течение года;
- случаи заболеваний с удлинненными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности);
- случаи расхождения диагнозов;
- случаи дефектов в организации оказания медицинской помощи;
- случаи жалоб пациентов или их родственников.

3. Проведение выборочных анкетных опросов пациентов для оценки удовлетворенности качества медицинской помощи. Проведение анкетных опросов пациентов с целью выяснения их мнения о качестве медицинской помощи проводится по разработанной автором методике (Лист оценки конкурентоспособности поликлиник лечебно-диагностического профиля, оказывающих платные услуги). Учитываются удовлетворенность потребительских ожиданий пациентов (оперативность работы отделений и кабинетов, культура обслуживания, приемлемые сроки обследования и т.д.)

4. Использование медико-статистических показателей для оценки качества медицинской помощи.

На наш взгляд, в целях объективизации оценки конкурентоспособности медицинского учреждения понятийный аппарат должен быть приведен в соответствие с отраслевыми медико-статистическими определениями и стандартами. Но сами медико-статистические показатели, даже тщательно подобранные, могут служить лишь ориентиром для руководителей и экспертов. Ведь всесторонний и наиболее объективный анализ в маркетинге здравоохранения (оценка конкурентоспособности) достигается при использовании не только количественных методов кадрового и материально-технического обеспечения, но и на основе выводов экспертов и результатов социологического опроса пациентов.