

УДК 338.4:61

DOI: 10.26140/anie-2020-0901-0076

**ФАКТОРЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ:
РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

© 2020

AuthorID: 433643

SPIN: 2472-6269

Сергеева Наталья Митрофановна, кандидат фармацевтических наук,
доцент кафедры экономики и менеджмента*Курский государственный медицинский университет**(305033, Россия, Курск, ул. К.Маркса, 3, sergeevamedical@yandex.ru)*

Аннотация. Сегодня качество медицинских услуг является ключевым индикатором, характеризующим как развитие отрасли в целом, так и эффективность функционирования отдельных медицинских организаций. Первостепенное значение в обеспечении качества медицинских услуг отводят ресурсной обеспеченности учреждений здравоохранения, что связано с тем фактом, что ресурсы составляют материальную основу, базу, без наличия которой оказание медицинской помощи не может быть эффективным. В ходе исследования было рассмотрено ресурсное обеспечение в качестве фактора формирования качества медицинских услуг на примере конкретной медицинской организации. Установлено, что ОБУЗ «КГДП №8» сегодня имеет неполную укомплектованность кадрами по всем категориям персонала, но при этом уровень трудовой нагрузки не является высоким. Материально-техническая база ОБУЗ «КГДП №8» является достаточно развитой, что подтверждается общим низким физическим и моральным износом основных фондов. Однако, анализ в разрезе видов основных фондов показал, что лишь недвижимое имущество имеет высокую степень годности, а остальные виды основных средств изношены значительно, что может негативно отражаться на качестве предоставляемых услуг. Обеспечение высокого качества медицинских услуг, предоставляемых учреждениями здравоохранения, не может быть основано исключительно на обеспечении всеми видами ресурсов. Помимо формирования высокого ресурсного потенциала, в организациях здравоохранения необходимо создавать внутренние системы менеджмента качества, которые позволят проводить локальный контроль над оказываемыми услугами с целью их дальнейшего совершенствования.

Ключевые слова: здравоохранение, медицинские услуги, качество, факторы обеспечения качества, ресурсное обеспечение, трудовые ресурсы, материально-техническая база здравоохранения.

HEALTH IMPROVEMENT FACTORS: RESOURCE SUPPORT

© 2020

Sergeeva Natalia Mitrofanovna, candidate of pharmaceutical sciences, associate professor
of department «Economics and management»*Kursk State Medical University**(305033, Russia, Kursk, K.Marksa St., 3, sergeevamedical@yandex.ru)*

Abstract. Today, the quality of medical services is a key indicator characterizing both the development of the industry as a whole and the effectiveness of the functioning of individual medical organizations. Of paramount importance in ensuring the quality of medical services is the resource provision of health care institutions, which is associated with the fact that resources form the material basis, the basis without which the provision of medical care cannot be effective. During the study, resource support was considered as a factor in the formation of the quality of medical services using the example of a specific medical organization. It was established that the OBUZ «KGDP №8» higher educational institution today has incomplete staffing in all categories of personnel, but the level of workload is not high. The material and technical base of the educational institution OBUZ «KGDP №8» is quite developed, which is confirmed by the general low physical and moral depreciation of fixed assets. However, the analysis by types of fixed assets showed that only real estate has a high degree of validity, and the remaining types of fixed assets are worn out significantly, which can negatively affect the quality of services provided. Ensuring the high quality of medical services provided by healthcare institutions cannot be based solely on providing all types of resources. In addition to the formation of a high resource potential, it is necessary to create internal quality management systems in healthcare organizations that will allow for local control over the services provided in order to further improve them.

Keywords: health care, medical services, quality, factors of quality assurance, resource provision, labor resources, material and technical base of health care.

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. Текущая стратегия долгосрочного развития отрасли здравоохранения в качестве основных приоритетов называет повышение качества и доступности медицинской помощи [1, 2]. В настоящее время, качество оказываемых бюджетными учреждениями здравоохранения услуг является сомнительным, а удовлетворенность пациентов – низкой. Сложившаяся ситуация во многом обусловлена тем, что существующая модель здравоохранения, находящаяся на очередном этапе модернизации, основана на принципах советской системы здравоохранения, а потому, в текущих рыночных условиях, имеет низкую эффективность [3, 4]. Поскольку сегодня качество является одним из ключевых индикаторов, характеризующих результативность и эффективность функционирования как отдельных медицинских организаций, так и отрасли в целом, его постоянное повышение и доведение до соответствующего критерия развития отрасли уровня является актуальной социально-экономической задачей.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы. Многие исследователи [5-7] отмечают, что первостепенное значение в обеспечении качества медицинских услуг необходимо отдавать ресурсной обеспеченности учреждений здравоохранения. Это связано с тем фактом, что ресурсы составляют материальную основу, базу, без наличия которой оказание медицинской помощи не может быть эффективным.

Большинство авторов [8-10] сходятся во мнении, что среди всего множества ресурсов, используемых учреждениями здравоохранения, наиболее значимы именно трудовые ресурсы. Это обусловлено специфическими особенностями медицинской помощи, качество и конечный результат которой, в большинстве своем, зависят от профессионализма и квалификационных характеристик медицинского персонала. Поэтому обеспечение отрасли кадрами сегодня также является актуальной задачей, находящей отражение в текущих стратегиях и программах

развития отрасли [11, 12].

Помимо этого, не менее значимым для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг является наличие современной материально-технической базы, формирующей все предпосылки для осуществления эффективных диагностических и лечебно-профилактических мероприятий, позволяющих своевременно выявлять возникающие патологии и проводить соответствующее лечение. Однако и здесь отрасль сталкивается с рядом трудностей, главной из которых является хронический дефицит и ограниченность бюджетного финансирования, что не позволяет развиваться отрасли здравоохранения высокими темпами [13-15].

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи. Показать, что высокое ресурсное обеспечение медицинской организации выступает в качестве одного из ключевых факторов обеспечения высокого качества предоставляемых медицинских услуг на примере анализа показателей ресурсного обеспечения в конкретной медицинской организации.

Постановка задания. Анализ динамики показателей обеспеченности трудовыми ресурсами, а именно динамики и структуры занятых должностей медицинского персонала, численности физических лиц, показателей укомплектованности и совместительства кадров; а также показателей обеспеченности материально-техническими ресурсами, а именно динамики и структуры основных фондов, уровня их износа и годности, на примере медицинской организации ОБУЗ «КГДП №8».

Используемые в исследовании методы, методики и технологии. В работе использовались данные статистической и финансовой отчетности ОБУЗ «КГДП №8» [16, 17] за период 2016-2018 гг. Анализ ресурсного обеспечения медицинской организации проводился с использованием широкого перечня методов и подходов к исследованию, среди которых: обобщение и интеллектуальный анализ данных, общенаучные инструменты анализа, методы статистики. Основным инструментом исследования стала оценка динамики и структуры ресурсного обеспечения учреждения здравоохранения.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов. Кадровая обеспеченность является одним из наиболее значимых факторов формирования высокого качества медицинских услуг. Так, общее число занятых должностей в ОБУЗ «КГДП №8» имеет волнообразный характер изменения, увеличившись в 2017 году до 205,75 должности, а в 2018 году снизившись до 194 должности. Рассматривая ситуацию в разрезе категорий медицинского персонала, выявлена аналогичная тенденция к росту числа занятых должностей в 2017 году и их снижению в 2018 году. Количество занятых должностей врачей в 2017 году возросло на 11,5%, а в 2018 году снизилось на 2,6% и составило 56,5 должностей. Число должностей среднего медицинского персонала (СМП) в 2017 году возросло до 83,25 должности, а в 2018 году снизилось и составило 78,25 должности. Младший медицинский персонал (ММП) в 2016 году составлял 23,25 должности в общей численности занятых должностей, а, начиная с 2017 года, стал отсутствовать в штате больницы, поскольку был переведен в категорию прочего. В свою очередь, прочий персонал, количество занятых должностей которого в 2016 году было равно 43, а в 2017 году возросло до 61,5 должности, что соответствует приросту на уровне 43%. В 2018 году количество должностей прочего персонала снизилось на 6,9% и составило 57,25 должности. При этом, количество физических лиц медицинского персонала ОБУЗ «КГДП №8» в 2017 году также имело тенденцию к возрастанию, составив 186 чел., а в 2018 году – к снижению до 183 чел. Число физических лиц врачей в 2017 году возросло на 17,8%, а в 2018 году – еще на 1,9% и достигло 54 чел. Количество физических лиц СМП в 2018 году равня-

лось 68 чел., что на 4,2% меньше уровня предыдущего года. Штат ММП в 2016 году насчитывал 23 человека. Число физических лиц прочего персонала в 2016 году составляло 42 чел., а в 2017-2018 гг. возросло до 58 чел. (таблица 1).

Таблица 1 – Динамика показателей кадрового состава ОБУЗ «КГДП №8» в 2016-2018 гг. (должн.)

Категория персонала	Значение			Изменение, %	
	2016	2017	2018	2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.
Занятые должности					
Всего, в т.ч.:	197,75	205,75	194	4,0	-5,7
Врачи	52	58	56,5	11,5	-2,6
СМП	76,5	83,25	78,25	8,8	-6,0
ММП	23,25	-	-	-	-
Прочий персонал	43	61,5	57,25	43,0	-6,9
Физические лица					
Всего, в т.ч.:	180	186	183	3,3	-1,6
Врачи	45	53	54	17,8	1,9
СМП	66	71	68	7,6	-4,2
ММП	23	-	-	-	-
Прочий персонал	42	58	58	38,1	-

В структуре медицинского персонала ОБУЗ «КГДП №8» во всем рассматриваемом периоде подавляющую долю занимает СМП, удельный вес которого имеет тенденцию к росту до 40% в 2017-2018 гг. Прочий персонал к 2018 году вышел на вторую позицию по удельному весу в общей структуре, который составил 29,5% в сравнении с 21,7% на начало рассматриваемого периода. Удельный вес врачей в 2016 году составлял 26,3%, а к 2018 году возрос до 29,1%. Доля ММП в 2016 году была равна 11,8%, а в 2017-2018 гг. снизилась до 0 (рисунок 1).

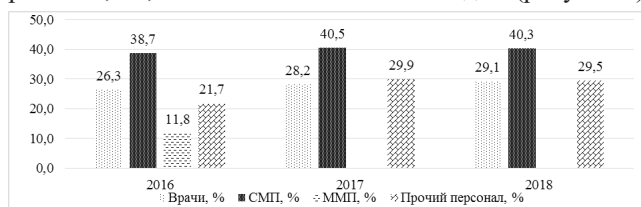


Рисунок 1 – Структура медицинского персонала ОБУЗ «КГДП №8» в 2016-2018 гг. (%)

Оценивая уровень обеспеченности ОБУЗ «КГДП №8» персоналом в исследуемом периоде, можно отметить, что сегодня в учреждении отсутствует полная укомплектованность по всем категориям персонала. При этом, уровень обеспеченности врачами также имеет тенденцию к увеличению в 2017 году до 72,7%, а в 2018 году – к снижению до 70,4%. Обеспеченность СМП в 2018 году является наименьшей по сравнению с остальными категориями персонала и составляет 67,5%, хотя еще в предыдущем году равнялась 73%. Обеспеченность ММП в 2016 году была высокой и составляла более 85%. Укомплектованность прочим персоналом устойчиво снижается в рассматриваемом периоде с 88,7% до 76,9%.

При этом, несмотря на неполную укомплектованность кадров, уровень трудовой нагрузки находится на оптимальном уровне, о чем свидетельствует значение коэффициента совместительства. В 2018 году самый высокий уровень трудовой нагрузки можно выделить для СМП – 1,15, а самый низкий (0,99) – для прочего персонала (таблица 2).

Таблица 2 – Динамика показателей обеспеченности кадрами ОБУЗ «КГДП №8» в 2016-2018 гг.

Категория персонала	Значение			Абс. изменение	
	2016	2017	2018	2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.
Укомплектованность, %					
Врачи	68,0	72,7	70,4	4,8	-2,3
СМП	70,3	73,0	67,5	2,7	-5,6
ММП	85,3	-	-	-	-
Прочий персонал	88,7	82,6	76,9	-6,1	-5,7
Коэффициент совместительства					
Врачи	1,16	1,09	1,05	-0,07	-0,04
СМП	1,16	1,17	1,15	0,01	-0,02
ММП	1,01	-	-	-	-
Прочий персонал	1,02	1,06	0,99	0,04	-0,07

Общепризнанно, вторую позицию по значимости для обеспечения качества медицинских услуг занимает наличие в медицинской организации развитой материально-технической базы. Так, общий объем остаточной

стоимости основных средств ОБУЗ «КГДП №8» имеет тенденцию к снижению в исследуемом периоде с 48,25 млн. руб. до 44,38 млн. руб. Оценивая ситуацию в разрезе видов основных фондов, можно отметить, что за 3 года в наибольшей степени снизилась остаточная стоимость особо ценного движимого имущества: на 20% в 2017 году и на 47% - в 2018 году, составив к концу рассматриваемого периода 1,8 млн. руб. в сравнении с 4,3 млн. руб. в 2016 году. Снижение остаточной стоимости недвижимого имущества в рассматриваемом периоде составляло менее 2% ежегодно, в результате чего в 2018 году его стоимость достигла 40,8 млн. руб. Остаточная стоимость иного движимого имущества в 2017 году снизилась на 5,6% и составила 1,6 млн. руб., а в 2018 году возросла на 6,5% и достигла 1,7 млн. руб. (таблица 3).

Таблица 3 – Динамика остаточной стоимости основных средств ОБУЗ «КГДП №8» в 2016-2018 гг. (тыс. руб.)

Показатель	Годы			Изменение, %	
	2016	2017	2018	2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.
Остаточная стоимость основных средств (всего), в т.ч.:	48254	46626	44379	-3,4	-4,8
недвижимое имущество	42267	41390	40849	-1,6	-1,8
особо ценное движимое имущество	4283	3427	1816	-20,0	-47,0
иное движимое имущество	1704	1609	1714	-5,6	6,5

В структуре основных средств во всем исследуемом периоде подавляющую долю занимает недвижимое имущество, удельный вес которого имеет тенденцию к росту с 87,6% до 92% к 2018 году. При этом, доля особо ценного имущества снизилась с 8,9% до 4,1%, а иного движимого имущества – незначительно возросла и составила 3,9% (рисунок 2).



Рисунок 2 – Структура основных средств ОБУЗ «КГДП №8» в 2016-2018 гг. (%)

Уровень износа основных средств хоть и имеет тенденцию к росту с 42% до 47,5%, но остается на достаточно низком уровне. При этом, износ недвижимого имущества является самым низким и не превышает и 30%. Особо ценное имущество в 2018 году имеет самый высокий уровень износа – 87,9%, что на 16,4% выше уровня базисного года. В свою очередь, уровень износа иного движимого имущества за 3 года возрос всего лишь на 2% и составил 86,4% (таблица 4).

Таблица 4 - Показатели состояния основных средств ОБУЗ «КГДП №8» в 2016-2018 гг. (%)

Показатель	Значение			Изменение в 2018 г. к 2016 г., %
	2016	2017	2018	
Износ основных средств (всего), в т.ч.:	42,0	45,2	47,5	5,5
Износ недвижимого имущества	26,2	27,4	28,4	2,1
Износ особо ценного движимого имущества	71,4	78,1	87,9	16,4
Износ иного движимого имущества	84,4	86,8	86,4	2,0
Годность основных средств (всего), в т.ч.:	58,0	54,8	52,5	-5,5
Годность недвижимого имущества	73,8	72,6	71,6	-2,1
Годность особо ценного движимого имущества	28,6	21,9	12,2	-16,4
Годность иного движимого имущества	13,6	13,2	13,6	-2,0

В целом, уровень годности основных средств ОБУЗ «КГДП №8» превышает 50% и находится на достаточно хорошем уровне. Однако оценка в разрезе видов основных средств свидетельствует о том, что в полной мере учреждение обеспечено лишь недвижимым имуществом, уровень годности которого превышает 70%. Остальные виды основных средств больницы изношены значительно и требуют обновления.

Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях. О роли ресурсного обеспечения в формировании качества медицинской помощи

пишут многие авторы [18, 19], подчеркивая мысль о том, что достичь высокого качества медицинских услуг возможно лишь при достаточности всей совокупности ресурсов, используемых учреждениями здравоохранения. Проведенное исследование показало, что ресурсное обеспечение в исследуемой медицинской организации не является совершенным, особенно в части трудовых ресурсов. Отмечается снижение численности персонала, при этом штат больницы укомплектован не полностью, хотя уровень трудовой нагрузки и находится на оптимальном уровне. Сложившаяся ситуация подтверждается результатами исследований Е.В. Репринцевой [20], которая отмечает, что текущая кадровая политика в отрасли имеет множество нерешенных проблем, одной из которых является несовершенство кадрового планирования и подходов к формированию штата. В свою очередь, материально-техническая база учреждения имеет достаточно неплохой уровень, а основные средства – высокую степень годности (более 50%), что свидетельствует о наличии хороших предпосылок для формирования надлежащего качества медицинских услуг. Вместе с тем, оценка в разрезе видов основных средств показала, что некоторые из них изношены значительно, что свидетельствует о неравномерности обеспечения материально-техническими ресурсами. Схожие тенденции были выявлены и Е.В. Репринцевой [21, 22], что подтверждает тот факт, что данная проблема имеет системный характер.

ВЫВОДЫ

Выводы исследования. В ходе исследования мы установили, что ОБУЗ «КГДП №8» сегодня имеет неполную укомплектованность кадрами по всем категориям персонала, но при этом уровень трудовой нагрузки не является высоким. Это свидетельствует о том, что текущее штатное расписание учреждения не соответствует его реальным потребностям, а, следовательно, требует корректировки. Структура медицинского персонала является несбалансированной, поскольку в штате учреждения отсутствует ММП, что обусловлено его переводом в разряд прочего персонала. Материально-техническая база ОБУЗ «КГДП №8» является достаточно развитой, что подтверждается общим низким физическим и моральным износом основных фондов. Однако, анализ в разрезе видов основных фондов показал, что лишь недвижимое имущество имеет высокую степень годности, а остальные виды основных средств изношены значительно, что может негативно отражаться на качестве предоставляемых услуг. Следовательно, необходимо проводить обновление некоторых видов основных фондов, что является довольно проблематичным, поскольку требует значительных финансовых затрат. Учитывая, что ОБУЗ «КГДП №8» является детским медицинским учреждением, которому запрещено оказывать медицинские услуги на платной основе, то основным источником обновления материально-технической базы может явиться лишь бюджетное финансирование, что осложняет ситуацию, поскольку существует значительная ограниченность ресурсов, выделяемых на здравоохранение.

Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении. Обеспечение высокого качества медицинских услуг, предоставляемых учреждениями здравоохранения, не может быть основано исключительно на обеспечении всеми видами ресурсов. Поскольку качество является сложной характеристикой, то, соответственно, носит системный характер, а формирование высокой ресурсной обеспеченности является лишь одним из элементов системы обеспечения качества. Помимо формирования высокого ресурсного потенциала, в организациях здравоохранения необходимо создавать внутренние системы менеджмента качества, которые позволят проводить локальный контроль над оказываемыми услугами с целью их дальнейшего совершенствования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Указ Президента РФ от 6 июня 2019 г. N 254 «О Стратегии

развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72164534/>. (Дата обращения 14.12.2019 г.).

2. Ломакин С.А., Щетинина И.С. Проблемы повышения доступности и качества медицинской помощи в Российской Федерации // Вестник магистратуры. 2018. № 12-3 (87). С. 12-13.

3. Штоколова К.В. Управление деятельностью организации здравоохранения в аспекте повышения качества медицинских услуг // Вектор экономики. 2018. № 12 (30). С. 147.

4. Штоколова К.В., Гаврилова А.В., Ермакова К.Л. Управление качеством медицинских услуг в учреждении здравоохранения // Молодежный научный вестник. 2018. № 2 (27). С. 315-318.

5. Репринцева Е.В. Исследование ресурсного обеспечения медицинского учреждения // Иннов: электронный научный журнал. 2017. № 4 (33). С. 12.

6. Куликова О.М. Оптимизация процессов планирования и использования ресурсов в сфере здравоохранения РФ // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2016. № 4 (20). С. 27-32.

7. Зюкин Д.А., Власова О.В. Оценка использования ресурсного обеспечения в системе здравоохранения // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 11-2. С. 301-304.

8. Зюкин Д.А., Беляев С.А. Оптимизации системы управления медицинскими кадрами региона // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 11-6. С. 1145-1148.

9. Сергеева Н.М. Мотивация медицинских кадров как фактор развития учреждений здравоохранения // Иннов: электронный научный журнал. 2017. №3(32). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.innov.ru/science/economy/motivatsiya-meditsinskikh-kadrov-ka/> (Дата обращения 15.12.2019 г.).

10. Штоколова К.В., Попцова В.А., Назаренко Н.А. Анализ трудовых ресурсов как фактора обеспечения качества услуг в медицинской организации // Региональный вестник. 2018. № 1 (10). С. 45-47.

11. Национальный проект «Здравоохранение» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.rosminzdrav.ru/poleznye-resursy/natsproektzdravoohranenie>. (Дата обращения 15.12.2019 г.).

12. Приоритетный проект «Новые кадры современного здравоохранения» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/71737798/>. (Дата обращения 15.12.2019 г.).

13. Швец Ю.Ю. Система обеспечения качества медицинских услуг // Приоритетные направления развития науки и образования. 2016. № 4-2 (11). С. 26-30.

14. Репринцева Е.В. К вопросам оценки уровня материально-технического обеспечения учреждений здравоохранения // Вопросы социально-экономического развития регионов. 2016. № 1 (1). С. 25-30.

15. Попцова В.А., Назаренко Н.А. Анализ финансовых ресурсов как фактора обеспечения качества медицинской помощи // Международный студенческий научный вестник. 2018. № 1. С. 44.

16. Официальный сайт ОБУЗ «КГДП №8». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.tuzdp8.ru> (Дата обращения 15.12.2019 г.).

17. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://bus.gov.ru/pub/info-card/59638>. (Дата обращения 15.12.2019 г.).

18. Бутенко С.Ю. Проблемы обеспечения качества медицинской помощи: медицинские и социальные аспекты // Научный руководитель. 2017. № 6 (24). С. 55-64.

19. Климова Е.В. Методы стратегического управления ресурсами организации здравоохранения // Молодой ученый. 2016. № 10 (114). С. 739-743.

20. Репринцева Е.В. Система показателей, характеризующих ресурсное обеспечение учреждений здравоохранения // Иннов: электронный научный журнал. 2018. № 2 (35). С. 15.

21. Репринцева Е.В. Комплексное исследование материально-технического обеспечения лечебного учреждения // Научный альманах Центрального Черноземья. 2014. № 2. С. 100-102.

22. Репринцева Е.В. Анализ материально-технического обеспечения учреждения здравоохранения // Региональный вестник. 2018. № 5 (14). С. 46-48.

Статья поступила в редакцию 18.12.2019

Статья принята к публикации 27.02.2020