

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БУЗОО «КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМЕНИ Н.Н.СОЛОДОВНИКОВА»**Хруницкий Максим Юрьевич**

магистрант, АНОО ВО Сибирский институт бизнеса и информационных технологий, РФ, г. Омск

Система здравоохранения во многих странах, включая Россию, сталкивается с растущими вызовами, такими как увеличение нагрузок, старение населения и распространение хронических заболеваний. Это требует от муниципальных учреждений здравоохранения не только обеспечения доступности, но и повышения качества предоставляемых услуг [1, с. 34].

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью - основное условие социальной приемлемости здравоохранения. При оценке качества медицинской помощи первостепенным параметром является уровень удовлетворенности пациентов медицинским обслуживанием.

Анализ качества муниципальных услуг в БУЗОО «Клинической психиатрической больницы имени Н.Н. Солодовникова» и в целом по РФ позволил выявить ряд проблем:

- рост рождаемости и продолжительности жизни населения;
- рост количества неофициально трудоустроенных работников. Тем самым это приводит к уменьшению отчислений в фонды за каждого работающего;
- значительно снижается доступность медицинской помощи для большинства населения и качество предоставляемых услуг в бюджетных учреждениях;
- недофинансирование государственной системы здравоохранения.

В настоящее время имеется множество подходов к определению интегрального показателя, который используется для оценки качества медицинских услуг, предоставляемых пациентам. Эти методы позволяют провести тщательный анализ работы как всего учреждения в целом, так и его отдельных подразделений или конкретных специалистов. Каждый из подходов имеет свои математические формулы для вычисления интегрального показателя исследуемой системы. Процесс разработки данного интегрального показателя включает несколько этапов: первым шагом является нормирование, которое предполагает приведение данных к единому диапазону и безразмерному виду, что позволяет их сопоставлять; далее следует этап взвешивания, на котором каждому показателю присваивается определённый вес, что способствует выявлению наиболее значимых факторов в общей совокупности; и, наконец, агрегирование, которое сводит показатели в единое целое для получения комплексного результата.

Расчет интегрального показателя базируется на использовании системы сбалансированных показателей, которая включает в себя расчеты по следующим основным группам: «Финансы», «Получатели услуг», «Внутренние бизнес-процессы», «Обучение и развитие персонала».

На основе расчетов, проведенных в БУЗОО «КПБ им. Н.Н.Солодовникова» можно сделать следующие выводы:

- значение интегрального показателя по группе «Финансы» не превышает целевого

показателя, что связано с тем, что организация испытывает недостаток финансовых ресурсов для обеспечения качественного оказания медицинских услуг;

- значение интегрального показателя по группе «Получатели услуг» ниже целевого показателя, что говорит о недостаточной социальной эффективности предоставления медицинских услуг в БУЗОО «КПБ им. Н.Н. Солодовникова»;

- значение интегрального показателя «Внутренние бизнес-процессы» выше целевого показателя, что говорит о высокой эффективности управления БУЗОО «КПБ им. Н.Н. Солодовникова», позволяющей качественно оказывать медицинские услуги;

- значение интегрального показателя «Обучение и развитие персонала» ниже целевого показателя, что говорит о том, что БУЗОО «КПБ им. Н.Н. Солодовникова» необходимо уделять внимание развитию персонала для качественного оказания медицинских услуг;

- общий интегральный показатель качества предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения в БУЗОО «КПБ им. Н.Н. Солодовникова» составляет 3,648 при целевом значении показателя 3,932, что говорит о том, что БУЗОО «КПБ им. Н.Н. Солодовникова» необходимо предпринять мероприятия по повышению эффективности предоставления медицинских услуг.

Таким образом, интегральная оценка качества предоставления медицинских услуг в сфере здравоохранения позволяет анализировать механизм управления развитием услуг здравоохранения. Это происходит через призму методов и инструментов, направленных на предоставление качественных медицинских услуг. Оценка также учитывает необходимость повышения компетентности специалистов, основываясь на их квалификации при оказании услуг, улучшение финансовой поддержки производителей медицинских услуг, включая софинансирование проектов. Кроме того, важно рассматривать структурные элементы данного механизма с учетом интересов получателей медицинских услуг, их производителей, а также специалистов, которые могут иметь доступ к дистанционному образованию.

Список литературы:

1. Енина Д.В., Хлыбова Д.В. Оптимизация процессов в медицинских учреждениях региона: как это повышает качество оказания услуг и удовлетворяет потребности пациентов (на материалах Амурской области) // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2024. № 8. С. 34-38.
2. Рузанова В.Д., Кудашева П.С. Качество медицинских услуг в условиях внедрения и развития персонализированной медицины // Вестник Барановичского государственного университета. Серия: Исторические науки и археология, Экономические науки, Юридические науки. 2023. № 1 (13). С. 124-128.