

СТРАТЕГІЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

Оксана ГАРМАТЮК

Андрій ГОРОХІВСЬКИЙ

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
Тернопіль, Україна*

Стратегічне управління у сфері надання стоматологічних послуг є важливою складовою системи охорони здоров'я, адже основною місією стоматології є збереження та покращення стоматологічного здоров'я населення шляхом надання високоякісних послуг, що відповідають сучасним стандартам та очікуванням пацієнтів. В Конституції України закріплено, що здоров'я людини є найвищою соціальною цінністю, найважливішим елементом національного багатства.

Стоматологічна сфера на сьогоднішній день пропонує широкий спектр послуг, які пропонують стоматклініки різних типів (рис. 1). Асортимент та рівень якості таких послуг з кожним роком покращується.

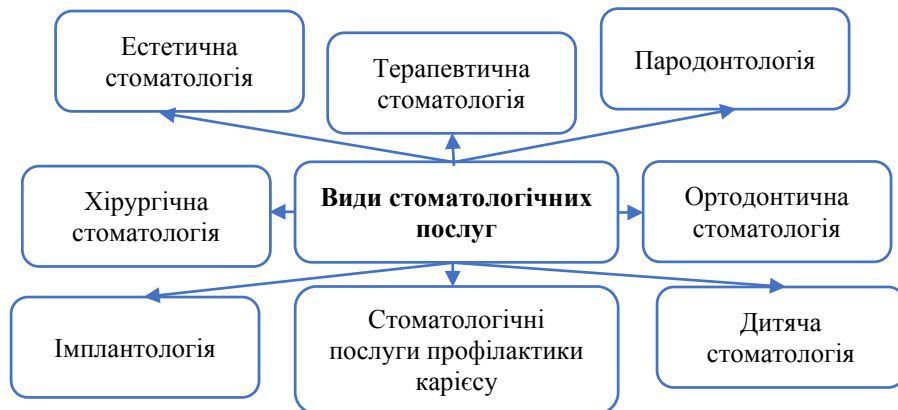


Рисунок 1. Види стоматологічних послуг

Сформовано авторами за джерелом [3]

Попри те, що всі відображені на рис. 1 послуги мають суттєві відмінності, їх слід розглядати в комплексі, оскільки саме комплексний підхід забезпечує максимальну ефективність лікування пацієнтів. Найоптимальнішим варіантом для забезпечення якості стоматологічного лікування є ситуація, за якої фахівці різних стоматологічних напрямів знаходяться в одній клініці, а не локаційно розкидано. За такого підходу забезпечується не лише зручність для пацієнта, але й досягається максимальний лікувальний ефект.

На сьогоднішній день забезпечення населення якісними стоматологічними послугами є не лише одним з пріоритетів у контексті проблематики загального здоров'я, а й залишається сигнальним показником загального рівня добробуту й культури населення та демонструє рівень соціально-економічного розвитку суспільства [2].

Як свідчить аналітика, попит на стоматологічні послуги динамічно зростає (з розрахунку на душу населення). Зростання потреби в стоматологічних послугах обумовило зростання кількості приватних стоматологічних кабінетів та клінік, комплексних медичних центрів тощо. На сьогоднішній день стоматологія вважається одним з найбільш перспективних сегментів надання приватних медичних послуг. конкуренція на ринку стоматологічних послуг характеризується високою напруженістю, відбувається конкуренція за споживача (пацієнтів), що потребує не лише забезпечення якості стоматологічних послуг, але й стратегічного планування, підвищення рівня

кваліфікації фахівців, пошуку ринкової ніші, придбання вискоєфективного обладнання, забезпечення високого сервісу обслуговування та багато іншого.

Якість стоматологічних послуг слід розглядати як взаємодію медичного персоналу та пацієнта, яка базується на наступних принципах:

а) рівень кваліфікації лікаря та його вміння попереджувати або знижувати ризики загострення наявного у пацієнта захворювання або ж попереджати виникнення нового патологічного процесу;

б) здатність медичного персоналу задовольняти обґрунтовані потреби та вимоги пацієнтів щодо якості обслуговування;

в) раціональне використання ресурсів клініки, впровадження інноваційних технологій та методик лікування.

Вирішальне значення у забезпеченні якості стоматологічних послуг та динаміки розвитку галузі належить, як і в будь-якій іншій галузі, кадровому потенціалу. Забезпечення якості та доступності стоматологічних послуг можна досягти лише шляхом розв'язання цілого комплексу питань. Зокрема має бути визначена реальна потреба якісного та кількісного складу персоналу (рис. 2).



Рисунок 2. Внутрішньогалузева структура кадрового забезпечення сфери охорони здоров'я [1]

Відсутність системного оцінювання потреби в медичному персоналі для стоматологічної сфери ускладнює його планування. В умовах повномасштабної війни практично всі без виключення галузі відчувають «кадровий голод», це може бути як кількісна нестача працівників, так і брак персоналу певної кваліфікації, досвіду. Основною проблемою сьогодення в сфері управління персоналом є старіння кадрів та зовнішня міграція. А в умовах реформування галузі професійні вимоги до медичних працівників постійно зростають, що вимагає опанування нових знань, навичок, забезпечення постійного професійного зростання.

Також необхідною умовою забезпечення якісного стоматологічного обслуговування населення є постійний моніторинг якості стоматологічних послуг за виробленою системою індикаторів якості. До критеріїв надання якісних медичних послуг належать: безпека (не завдання шкоди пацієнту в процесі надання допомоги); загальнодоступність; медична ефективність; економічна ефективність (уникнення нерентабельних витрат ресурсів); пацієнто-центричність (забезпечення такою допомогою, яка задовольнить індивідуальні вподобання пацієнтів); своєчасність (скорочення терміну невинуватених очікувань).

Важливим питанням щодо забезпечення якості надання стоматологічних послуг населенню є впровадження відповідних стандартів стоматологічної практики.

Оцінювання якості наданих стоматологічних послуг здійснюється вимірювання рівня їх якості, що передбачає:

- проведення клінічних досліджень на предмет наявності необхідних вхідних ресурсів, до яких належить: спеціалізоване технологічне обладнання, стоматологічні установки та інструменти; медичні препарати, медичний персонал, наявний простір тощо;

- вимірювання клінічних стоматологічних процесів (характер та зміст цих процесів, критерії взаємодії між медичним персоналом та пацієнтом, результативність).

Процес надання стоматологічної допомоги передбачає певну послідовність робіт:

- встановлення правильного діагнозу;
- розроблення оптимальної схеми лікування;
- отримання позитивного результату від проведеного лікування.

Для кожного з перелічених процесів визначаються необхідні ресурси та керуючі (управлінські) впливи (стандарти лікування, плани ведення пацієнта, кількісні параметри індикаторів якості, критерії ефективності та результативності, регламенти, інструкції тощо).

Список використаних джерел:

1. Краузе О., Піняк І., Шпилик С. Економічні та соціальні передумови розвитку системи закладів охорони здоров'я Тернопільської області. *Галицький економічний вісник*. 2023. Том 85. № 6. С. 51-59. DOI: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2023.06.051
2. Мазур І. Кадровий потенціал медичної галузі забезпечить ефективність реформ. URL: <https://www.vz.kiev.ua/iryna-mazur-kadrovyy-potentsial-medychnoyi-galuzi-zabezpechyt-efektyvni-reformy/>
3. Махінчук Н.В., Обушна Н.І. Теоретичні аспекти стратегічного управління в системі стоматологічної допомоги населенню в Україні. Електронне «Державне управління: удосконалення та розвиток». 2020. № 7. DOI: [10.32702/2307-2156-2020.7.54](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.7.54)
4. Шведа Н., Краузе О. Трансформація бізнес-моделей в умовах цифрової економіки. *Соціально-економічні проблеми і держава* (електронний журнал). 2023. Вип. 1 (28). С. 86- 94. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2023/23snmute.pdf>
5. Які бувають види стоматологічних послуг. URL: <https://polismile.com.ua/blog/articles/yaki-buvaiut-vydy-stomatolohichnykh-poslulh>