Лебеденко, Людмила Анатольевна. Особенности финансового менеджмента качества медицинских услуг : на примере частных стоматологических клиник : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Лебеденко Людмила Анатольевна; [Место защиты: Гос. науч.-исслед. ин-т систем. анализа Счёт. палаты РФ].- Москва, 2012.- 178 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/2204

**Введение к работе**

**Актуальность и значимость темы диссертационного исследования**

На современном этапе развития российской экономики человеческому фактору отводятся лидирующие позиции в поисках инновационного пути её развития. В этой связи повышению качества медицинских услуг в интересах обеспечения здоровья населения отводится особая роль. Так, наряду с развитием государственного здравоохранения одно из важных мест занимают вопросы дальнейшего развития частного сектора здравоохранения.

Вместе с тем, становление рыночных отношений в отечественном здравоохранении диктует необходимость постоянного поиска компромисса между внедрением, как правило, дорогостоящих современных методов лечения, повышением качества оказываемых услуг и экономической эффективностью, как отдельной медицинской организации, так и отрасли в целом.

Нерешенность многих теоретических и практических вопросов в области оценки качества медицинских услуг является подчас ограничителем экономического и социального развития здравоохранения, создает непреодолимые барьеры на пути развития медицинского обслуживания. В этих условиях становится все более актуальной проблема разработки такого инструмента оценки качества оказываемых медицинских услуг, который способствовал бы развитию системы управления качеством этих услуг в целом, и позволял с помощью адекватных механизмов финансового регулирования управлять движением финансовых потоков, ориентируя их на достижение конечной цели - повышение качества медицинских услуг, что и обуславливает актуальность настоящего исследования.

**Степень научной разработанности проблемы**

Вопросами финансового менеджмента занимаются видные отечественные и зарубежные ученые и практики. Среди них: А.А. Володин, М.В. Васильев, А.Л. Гапоненко, А.М. Годин, В.П. Горегляд, Е.Ф. Жуков, В.В. Ковалев, А.М. Ковалева, И.А. Лисовская, В.П. Литовченко, А.В. Мельников, И.А. Млий, Л.Н. Павлова, А.П. Панкрухин, Л.В. Перекрестова, И.В. Подпорина, Г.Б. Поляк, Н.В. Попова, В.С. Скорнякова, Е.С. Стоянова, А.Д. Шеремет, И. Ансофф, М. Бретт, С.Л. Брю, К.Р. Макконнел, Э. Хелферт, Дж. К. Ван Хорн и другие.

Исследованию вопросов оценки качества медицинских услуг посвящены работы многих российских и зарубежных ученых. Экономическим аспектам качества медицинских услуг посвящены работы А.И. Вялкова, И.П. Денисовой, Л.И. Ерохиной, В.З. Кучеренко, Б. Левоя, Ю.П. Лисицына, Т.Ш. Мчедлидзе, А.В. Решетникова, В.Ю. Семенова, И.М. Шеймана, О.П. Щепина. Исследованию проблем применения процессного подхода в целях повышения качества уделяется внимание в работах Р. Каплана и Д. Нортона, С.А. Коростылева, Л.Н. Косовой, К.С. Мельникова, В.В. Окрепилова, А. Парасурамана, М. Хаммера и Д. Чампи, Г.И. Юрьевой и других авторов.

Вместе с тем в научной и периодической литературе вопросы комплексной оценки качества медицинских услуг, поиска эффективных методов финансового воздействия на процесс установления эффектообразующих факторов, напрямую влияющих на качество медицинских услуг, освещаются недостаточно. Так, широко распространен взгляд на оценку качества медицинских услуг только с точки зрения ее лечебной составляющей. Примерами могут служить исследования таких выдающихся врачей и организаторов здравоохранения как: С.И. Абакаров, С.Д. Арутюнов, В.Д. Вагнер, И.Ю. Лебеденко, В.К. Леонтьев, И. С. Кицул и многих других.

В целом, недостаточная разработанность темы комплексной оценки качества медицинских услуг связана с тем, что само понятие качественной услуги является дискуссионным. Начавшийся в начале 90-х годов процесс коммерциализации медицинских учреждений поставил перед государством вопрос выработки единых подходов к оценке и контролю качества медицинских услуг для организаций различных форм собственности, а также поиска механизмов воздействия на качество оказываемых медицинских услуг, включая финансовые механизмы, которые к настоящему времени не являются эффективными

Недостаточная теоретическая и практическая разработанность финансово-экономических методов оценки и воздействия на повышение качества медицинских услуг в условиях ухудшающихся демографических и социальных факторов, влияющих на состояние здоровья населения, активный рост числа частных медицинских организаций, активизации конкурентного взаимодействия на рынке медицинских услуг предопределяют цель и задачи исследования.

**Цель диссертационного исследования**

Разработать и научно обосновать финансовые механизмы, реализующие регулирующую функцию финансового менеджмента медицинской организации (на примере частной стоматологической клиники), ориентированную на повышение качества услуг.

**Задачи диссертационного исследования**

Проанализировать и обобщить особенности финансового менеджмента частных стоматологических клиник, направления его совершенствования.

Исследовать основные факторы, оказывающие влияние на развитие конкурентной среды рынка платных медицинских услуг, и обосновать направления использования инструментов финансового регулирования на оказание качественных стоматологических услуг.

Разработать теоретическое обоснование необходимости комплексной оценки качества стоматологических услуг на основе системы показателей качества, позволяющей проанализировать влияние воздействия финансовых механизмов на качество стоматологической услуги.

Разработать и апробировать методику финансового регулирования качества стоматологических услуг с учетом особенностей современного развития конкурентной среды на рынке платных стоматологических услуг.

**Объектом исследования** являются механизмы и инструменты финансового регулирования предоставления медицинских услуг частными стоматологическими клиниками, направленные на повышение качества стоматологических услуг.

**Предметом исследования** являются финансово-экономические отношения, обеспечивающие эффективное распределение финансовых ресурсов стоматологической клиники для повышения качества оказываемых услуг населению.

**Теоретическая и методологическая база исследования**

Теоретической основой исследования явились работы отечественных и зарубежных ученых в области финансового менеджмента предприятий, прогнозирования процессов обеспечения основной деятельности, процессного подхода в управлении, лояльности клиентов, качества управления персоналом, способов оценки качества медицинских услуг.

Методологическую основу диссертационного исследования составляют аналитический и системный подходы к изучению объекта исследования с применением методов классификации, наблюдения, сравнения, абстрагирования, формализации, моделирования и прогнозирования. Диссертация основывается на принципах формальной и диалектической логики при построении модели комплексной оценки качества медицинских услуг и выработке механизма финансового воздействия на показатели и параметры качества. Решение поставленных задач и достижение цели диссертационного исследования осуществляется с использованием теоретических и эмпирических методов научного познания, а также графических (визуальных) интерпретаций.

Диссертационная работа выполнена в соответствии с пунктом 3.6 «Отраслевые финансы» Паспорта специальностей ВАК для специальности 08.00.10 – «Финансы, денежное обращение и кредит».

**Информационная база исследования**

Информационную базу исследования составили: Гражданский, Налоговый и Бюджетный кодексы Российской Федерации, Федеральные законы и подзаконные акты, другие нормативно-правовые акты органов государственной власти РФ, данные органов государственной статистики, материалы периодической печати по исследуемой проблеме, материалы научно-практических конференций, семинаров и выставок по теме диссертационного исследования, годовые и оперативные данные бухгалтерской и управленческой отчетности частных стоматологических клиник, а также диссертационные исследования по смежной проблематике.

Практическая часть исследования базируется на анализе статистических и аналитических данных, предоставленных частными стоматологическими клиниками города Москвы.

**Научная новизна**

На основе теоретического анализа специфических особенностей финансового менеджмента частных стоматологических клиник научно обосновано и сформулировано содержание финансового регулирования как функции финансового менеджмента, направленной на корректировку параметров движения ограниченных финансовых ресурсов для обеспечения качества предоставления стоматологических услуг и повышения конкурентоспособности медицинской организации. Обоснована возможность применения процессного подхода для совершенствования финансового регулирования оказания качественных стоматологических услуг.

Выделены и структурированы основные бизнес-процессы, имеющие непосредственное влияние на качество оказания стоматологических услуг, их взаимосвязь как основных составляющих деятельности стоматологической клиники для комплексной оценки качества стоматологической услуги. Дано теоретическое обоснование и сформулировано определение понятия качества стоматологической услуги как комплексной характеристики конечного продукта деятельности клиники, в виде результативной совокупности показателей процессов деятельности стоматологической клиники.

3. С позиции финансового регулирования качества медицинской услуги разработана адаптированная к условиям функционирования частной стоматологической клиники система социально-экономических показателей, позволяющая комплексно оценить вклад каждого процессного уровня в формирование качества стоматологической услуги. К числу обобщающих показателей относятся: лояльность пациентов; качество основных бизнес-процессов; качество труда работников клиники.

Разработана авторская модель комплексной оценки качества стоматологических услуг, основанная на математических методах расчета обобщающих и частных показателей качества всех процессных уровней, и методах графической интерпретации результатов. Для каждого показателя подобран формульный расчет числового значения с использованием методов нормирования.

Разработана и апробирована авторская методика финансового регулирования повышения качества стоматологических услуг на основе проведенной иерархической структуризации процессных уровней стоматологической клиники и разработанной автором модели комплексной оценки качества.

**Практическая значимость диссертационного исследования**

Основные выводы, рекомендации, понятия, теоретические модели, аналитические методы и механизмы, разработанные в ходе диссертационного исследования, ориентированы на применение в области практического здравоохранения для комплексной оценки качества стоматологических услуг и активизацию методов финансового регулирования его повышения. Самостоятельное практическое значение имеют следующие результаты диссертационного исследования:

Разработанная иерархическая структуризация процессных уровней стоматологической клиники и система показателей качества её услуг может служить базой для проведения всестороннего финансово-экономического анализа на предприятии здравоохранения.

Разработанная в диссертационном исследовании модель комплексной оценки качества стоматологических услуг может быть использована государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями как универсальная основа для внедрения методов финансового регулирования качества медицинской услуг и повышения конкурентоспособности медицинской организации.

Авторская модель комплексной оценки качества стоматологических услуг может стать основой для разработки стандарта раскрытия (предоставления) информации о динамике качества медицинских услуг для пациентов как в частных предприятиях здравоохранения, так и в государственных медицинских учреждениях.

Предложенный комплекс финансово-экономических инструментов регулирования, воздействующих на параметры и показатели качества стоматологических услуг, может использоваться в управлении предприятием здравоохранения как в целях повышения качества предоставляемых им медицинских услуг, так и для оценки результатов финансово-хозяйственной деятельности самого предприятия.

Материалы диссертации могут использоваться в учебном процессе для подготовки менеджеров здравоохранения.

**Апробация и внедрение результатов научного исследования**

Основные теоретические положения диссертационного исследования доложены, обсуждены и апробированы на межвузовских научно-практических конференциях и семинарах в г. Москве («Конкурентоспособность стоматологической клиники» – 2007 год, ежегодные итоговые конференции Общества молодых ученых МГМСУ – 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 гг., Всероссийский Форум «Дентал-Ревю»-2012).

Результаты проведенного исследования обобщены в публикациях автора, а также были частично использованы в курсе лекций на кафедре экономического анализа и прогнозирования экономического факультета ГБОУ ВПО МГМСУ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Результаты диссертационного исследования в части комплексной оценки качества медицинских услуг были внедрены в практику деятельности управляющего персонала частных стоматологических клиник г. Москвы.

**Публикации**

По теме диссертационного исследования опубликовано 11 работ общим объемом 2,3 печатного листа (из них 0,5 п.л. в соавторстве), в том числе 2 статьи в научных журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией для публикации результатов диссертационных исследований на соискание ученой степени кандидата наук.