

Секция «Современные инструменты в государственном, некоммерческом и бизнес  
управлении»

**Оценка эффективности лечебной деятельности медицинских стационарных  
учреждений на основе показателей удовлетворенности заинтересованных  
сторон**

**Научный руководитель – Федотов Юрий Васильевич**

***Третьякова Марина Олеговна***

*Студент (бакалавр)*

Санкт-Петербургский государственный университет, Институт "Высшая школа  
менеджмента Санкт-Петербург, Россия

*E-mail: m.tretyakova.spbu@gmail.com*

В настоящее время российская система здравоохранения подвергается процессу глобальной модернизации. В первую очередь, это связано с новыми целями государственной политики, установленными еще в 2008 году Концепцией долгосрочного социально-экономического развития РФ до 2020 года [4].

Несмотря на это, на данный момент уровень развития российского здравоохранения по сравнению с развитыми странами находится на так называемой «догоняющей» стадии. В 2018 году агентство финансово-экономической информации Bloomberg представило рейтинг по показателю эффективности систем здравоохранения различных стран мира, основываясь на данных ООН, Всемирного Банка и Всемирной организации здравоохранения. Россия же заняла всего лишь 53 место из 55, улучшив свои позиции на два места с 2017 года. Этот факт свидетельствует о малоэффективных методах управления организациями здравоохранения в РФ и о сохраняющихся проблемах в отрасли в целом.

Если же рассматривать современные зарубежные методы управления, то они главным образом ориентируются на комплексные подходы к оценке эффективности деятельности медицинских организаций. В свою очередь, в России в настоящее время возникает проблема быстрой адаптивности таких методов управления к постоянно меняющимся тенденциям в отрасли, а также необходимость решения наиболее актуальных вопросов современного здравоохранения. Текущие модели измерения эффективности медицинских учреждений, используемые на данный момент, становятся неактуальными.

Для решения сложившейся ситуации автором предлагается современная методология оценки эффективности медицинских учреждений на основе стейкхолдерского подхода. Главной задачей предлагаемой методологии является идентификация системы предпочтений каждой группы стейкхолдеров и поиск сбалансированных результатов посредством удовлетворения основных групп заинтересованных сторон [1, 3, 6].

В рамках исследования была построена количественная мера эффективности медицинских организаций заинтересованными сторонами, а также выделены наиболее значимые по мнению автора количественные и качественные показатели, которые в дальнейшем были преобразованы в единую систему оценивания.

Оценка эффективности деятельности производилась с помощью Призмы эффективности Нили (performance prism), разработанной Э. Нили, К. Адамсом и М. Кеннерли в 2002 г. Она оценивает продуктивность использования производственных возможностей в различных аспектах деятельности в рамках предоставленных ресурсов [2]. Для конструирования промежуточных и итоговых индексов эффективности используются два метода: метод свертки данных - DEA- DataEnvelopmentAnalysis и метод сводных показателей (APIS).

Для анализа системы предпочтений заинтересованных сторон и для дальнейших расчетов рассматриваются 47 государственных стационарных ЛПУ Санкт-Петербурга, из

которых выделяется подвыборка из 8 родильных домов. Такой выбор обусловлен однородностью профилирующей деятельности учреждений для дальнейшего анализа полной выборки. Рассматриваются панельные данные за 2013 - 2017 года [5].

В рамках данного исследования были рассмотрены 4 группы заинтересованных сторон, а именно: пациенты, врачи, средний медицинский персонал (далее СМП) и менеджмент организации (учредители, институциональные единицы сектора государственного управления).

Комплексная оценка эффективности производилась с учетом следующих факторов:

- 1) удовлетворенности пациентов, выраженной в оценке эффективности пациентов;
- 2) удовлетворенности врачей, выраженной в оценке эффективности врачей;
- 3) удовлетворенности СМП, выраженной в оценке эффективности СМП;
- 4) удовлетворенности менеджмента, выраженная в оценке технической эффективности медицинской организации.

Таким образом, итогом исследования стала построенная функция совокупной эффективности на основе выявленной системы предпочтений заинтересованных сторон 47 медицинских организаций Санкт-Петербурга. Расчет итогового сводного показателя был произведен по формуле, представленной на рисунке 1. Также отдельно были рассчитаны показатели эффективности 8 родильных домов, как пример однородных учреждений. Для валидации оценки выделенной подвыборки родильных домов оценки построенного индекса сравнивались с построенными функциями для всей выборки государственных учреждений Санкт-Петербурга. Таким образом, в процессе исследования было доказано, что данная методология применима и для ранжирования по индексу эффективности гетерогенных ЛПУ, в связи с чем нет необходимости выделять однородные учреждения для построения необходимого рейтинга.

Рассчитанные автором показатели позволяют оценить влияние каждого заинтересованного лица на социально-экономические показатели работы ЛПУ и выявить слабые стороны работы медицинского учреждения. Внедрение такой методологии построения рейтинговых оценок в систему оценки качества деятельности медицинских учреждений позволяет определить наиболее эффективные ЛПУ для дальнейшего стимулирования работников и руководителей медицинских учреждений, выделения дополнительных средств на развитие их материально-технической базы, развитие персонала и т. д. Также рейтинг может способствовать более обоснованным и своевременным управленческим решениям, особенно по отношению к организациям с наихудшими оценками, чтобы исключить случаи непрофессионализма, нечестного отношения к исполнению своих обязанностей и т. д.

### Источники и литература

- 1) Востропятова, М. В. Предоставление услуг в сфере здравоохранения на основе стейкхолдерского подхода: дис. канд. эконом. наук: 08.00.05 / М. В. Востропятова. – М., 2014. – 171 с.
- 2) Нили Э., Адамс К., Кеннерли М. Призма эффективности: Карта сбалансированных показателей для измерения успеха в бизнесе и управлении. – М.: Баланс-Клуб, 2003.
- 3) Панурин В. Н. Эволюция теории заинтересованных сторон и перспективы стейкхолдерского анализа социальных проектов // Ежемесячный научный журнал. – 2015. – No 1 (8) (часть 1). – С. 75-77.
- 4) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) — Режим доступа: URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_82134/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/) (20.02.2019)

- 5) Федотов Ю. В., Яблонский К. П., Виталюева М. А. Анализ границ производственных возможностей и оценка организационной эффективности в системе здравоохранения Санкт-Петербурга // Вестник СПбГУ. Менеджмент. 2017. Т. 16. Вып. 4. С. 471–506.
- 6) Филатов Д. В. Применение элементов концепции заинтересованных сторон в деятельности государственных медицинских учреждений // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент. – 2006. - №1

### Иллюстрации

$$Q (MH_i) = \alpha TE(MH_i) + \beta PS(MH_i) + \gamma DS(MH_i) + \delta NS (MH_i)$$

где

$Q (MH_i)$  – совокупная эффективность ЛПУ под номером  $i$

$TE$  – это техническая эффективность ЛПУ, то есть удовлетворенность менеджмента

$PS$  – это удовлетворенность пациентов

$DS$  – это удовлетворенность врачей

$NS$  – это удовлетворенность среднего медицинского персонала (СМП)

$\alpha, \beta, \gamma, \delta$  – рассчитанные весовые коэффициенты значимости каждого показателя

$i=1,8$

**Рис. 1.** Формула для расчета совокупного показателя эффективности