



Міністерство освіти і науки України
Сумський державний університет
Медичний інститут

Методичні вказівки
до практичних занять

тем 18-19 **«Логістичний менеджмент в охороні здоров'я. Логістичні процеси в медичних організаціях»**

з дисципліни **«Управління якістю в системі охорони здоров'я»**

для студентів 4 курсу
спеціальності: 229. Громадське здоров'я
денної форми навчання

Суми
Сумський державний університет
2020

Методичні вказівки до практичних занять з тем 18-19 «Логістичний менеджмент в охороні здоров'я. Логістичні процеси в медичних організаціях» / укладачі: зав. каф. громадського здоров'я, д. м. н., проф. В. А. Сміянов, ст. викладач О. І. Сміянова – Суми : Сумський державний університет, 2020. –.

Теми 20-21. ЛОГІСТИЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ОХОРОНІ ЗДОРОВ'Я. ЛОГІСТИЧНІ ПРОЦЕСИ В МЕДИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

В умовах сьогодення відстежується тенденція щодо зростання використання досягнень сучасного менеджменту у сферах, які знаходяться по інший бік від бізнесового простору. Ця тенденція охоплює в тому числі логістику, яка з початку свого існування стосувалася переважно військової справи, але віднедавна починає все більше використовуватися в діяльності підприємств. Адже використання підходів логістики у системі управління позитивно впливає на економічні та фінансові результати діяльності організації, зокрема на підвищення продуктивності праці, економію матеріальних та нематеріальних ресурсів, збільшення прибутку тощо. Таким чином, постійно зростаюча заінтересованість у застосуванні логістики під час управління не лише у військовій справі та підприємствах, а й некомерційних організаціях зумовила виокремлення принципово нового напрямку логістики. Проте, перш ніж перейти до ґрунтовного дослідження новітнього напрямку застосування логістичних підходів, доцільно глибше дослідити сутність самого поняття «логістика» з метою всебічного розуміння цієї категорії.

Першим згадуванням про логістичні задачі можна вважати вказівки правителів в Стародавньому Єгипті і Стародавньому Китаї (приблизно 2 – 2,5 тисячі років до н. е.). Їх проявом була організація військових походів. Для цього необхідно було зібрати воїнів в одному місці, забезпечити їх їжею і зброєю, визначити шляхи спрямування, кінцеві цілі і т. д. З розвитком цивілізації ускладнювалася і логістика.

Практика застосування терміна «логістика» (грец. *Λογιστική* — *рахункове мистецтво*) починається ще з часів Стародавньої Греції, де під нею розуміли мистецтво виконання розрахунків загальнодержавного призначення, а у Давньому Римі її застосовували до опису процесу розподілу продовольства. Дещо пізніше царем Візантії Леоном VI у його підручнику з військової майстерності вжито термін «логістика», як «тил, постачання військ». Саме таке тлумачення залишалося поширеним до наших часів, доки не було запозичене в економічну сферу. Відомо, що логістичні підходи широко застосовувала армія США під час Другої світової війни та подальших військових конфліктів. Ці підходи були згодом запозичені для розв'язання підприємницьких проблем американськими економістами. З цього й почався стрімкий розвиток логістики як частини бізнес-середовища.

Зараз існує велика кількість тлумачень поняття «логістика», адже кожен науковець вкладає в цю категорію частину свого бачення цього терміна. Проте всі вони можуть бути згруповані в такі групи:

1. **Логістика** — напрям господарської діяльності у сфері управління матеріальними активами у виробництві та обігу, основною метою якого є своєчасна поставка ресурсів.

2. **Логістика** — науковий напрям, який не можна віднести до однієї дисципліни і який водночас безпосередньо пов'язаний із пошуком нових напрямків підвищення ефективності потоків матеріальних ресурсів.

3. **Логістика** — концепція підприємництва, новітній спосіб мислення, який є напрямком спрямувань зусиль власників бізнесу на шляху до його стратегічної орієнтації.

Спільним серед вищенаведених підходів є те, що логістика характеризується як навик керування матеріальними потоками організації, як системою взаємопов'язаних ланок, з метою підвищення ефективності цього процесу і внаслідок цього — своєчасне задоволення потреб споживачів та підвищення прибутку підприємства.

Головними завданнями, які стоять перед логістикою, можна визначити наступні:

- пошук потрібного асортименту товарів;
- підбір транспорту;
- вибір оптимальних маршрутів;
- маркування та нумерація товарів;
- упаковка і збереження товарів;
- організація оптимального і доступного розташування товарів на складах;
- формування загальних і збірних замовлень.

У наш час логістика стала настільки поширеною, що вона ділиться на системи. Можна виділити такі основні види:

- закупівельна;
- розподільна;
- складова;
- транспортна;
- інформаційна;
- виробнича;
- митна;

- комплексна і інші.

Залежно від рівня розвитку логістики змінюється її організаційне забезпечення. Перший етап організаційного забезпечення логістики - це фрагментація, коли на підприємстві відбувається виділення окремих функціональних структурних підрозділів та закріплення за ними функцій логістичного менеджменту. Такі підрозділи, як правило, формуються у відділах продажів, маркетингу, постачання.

Другим етапом організаційного забезпечення логістики є функціональне агрегування, що припускає появу лінійних, функціональних і штабних структур логістики, формування відділів логістики і поява персоналу вищої логістичного менеджменту. На другому етапі організаційного забезпечення логістики підприємства формують систему управління логістикою, вирішують ряд проблем, пов'язаних вибором організаційної структури управління логістикою, послідовністю її створення і визначенням вимог до персоналу служб логістики. На практиці часто виявляється, що організаційна структура визнається неефективною, гальмує розвиток компанії в напрямку, заданим стратегією. Найчастіше непередумані організаційні структури стають причиною нераціонального витрачання коштів. Крім того, часто з формуванням служб логістики пов'язані проблеми виникнення конфліктних ситуацій, опору (явного і прихованого) "старого" менеджменту, який бачить у новій службі загрозу своїм сформованим повноваженням.

Служба (відділ, дирекція, департамент) логістики створюється, як правило, в фокусній компанії (у центральному офісі) для вирішення завдань адміністрування логістичних бізнес-процесів: стратегічного планування, контролінгу, координації та аудиту.

Третій етап організаційного забезпечення логістики - це процесна інтеграція. Поява інтегральних логістичних менеджерів, формування матричних і проектно-орієнтованих структур, альянсів і глобальних структур - це характерні особливості організації логістики при процесній інтеграції. Перехід до третього етапу часто пов'язується з необхідністю інтегрованого управління процесами в ланцюгах поставок.

Формування організаційної структури логістики є важливим питанням, яке зачіпає не тільки аспект департаменталізації (виділення структурних підрозділів) з урахуванням спеціалізації відділів, підрозділів і груп, по і визначення вимог до персоналу, посадових обов'язків і повноважень. При формуванні організаційної структури логістики керівникам необхідно чітко розділяти функції логістики в організації від функцій інших відділів, щоб уникнути конфліктних ситуацій через рішення, пов'язаних з логістикою.

Досвід останніх десятиліть свідчить, що логістика давно вийшла за окреслені межі. Висококваліфіковані керівники небізнесових структур уже давно використовують її переваги для підвищення ефективності діяльності підконтрольних організацій. Не оминули ці тенденції й медичну сферу. Це, перш за все, пов'язано з тим, що галузь охорони здоров'я — один із головних показників рівня розвитку країни, а з урахуванням того, що вона має складну соціально-економічну систему, логістичний підхід є вкрай необхідним. Окрім того, застосування логістики у сучасній сфері охорони здоров'я зумовлено появою великої кількості бар'єрів, пов'язаних із діяльністю у ланцюгах постачання, що, у свою чергу, знаходить відображення у показниках ефективності функціонування.

Складність системи охорони здоров'я та багатокомпонентність засад її організації зумовили необхідність вивчення можливих напрямків застосування логістики в медичній сфері. Проаналізовано та підтверджено необхідність виокремлення логістики у сфері охорони здоров'я, що пов'язано із проникненням принципів логістики у систему керування цією галуззю. Окрім того, науковець зосереджує увагу на тому, що одним із напрямків застосування логістики в медицині є створення підрозділу логістики у медичних та медико-виробничих закладах. Процес формування відокремленого підрозділу логістики, у свою чергу, повинен супроводжуватися визначенням меж відповідальності, повноважень, а також механізму взаємодії підрозділів цієї системи між собою, а також між лікувальними й господарськими.

На розвиток підходів логістики у галузі охорони здоров'я значно вплинула наукова діяльність Т. Зеленської, автора публікацій з логістики системи охорони здоров'я в умовах медичного страхування.

Розширене тлумачення терміна «медична логістика» надається Міжнародним Комітетом Червоного Хреста, згідно з яким медичною логістикою прийнято називати планування, управління, контроль ефективності потоків, транспортування і зберігання фармацевтичних препаратів, медичного та хірургічного обладнання, медичних приладів та устаткування, необхідних для забезпечення роботи персоналу в медичних закладах, а також санаторіях та аптеках. Кінцеві споживачі несуть відповідальність за життя і здоров'я пацієнтів, тому медична логістика унікальна тим, що її пріоритетом є оптимізація ефективності лікування, його якості та лише потім — мінімізація витрат.

Напрямки застосування логістики в медичній галузі включають біометричну та клінічну інженерію, медичні послуги та постачання, фармацію та персонал медичного закладу. Розглянемо детальніше застосування логістичних підходів у деяких із них.

Постачання медичних ресурсів є надзвичайно ємкою та складною схемою, яка має на меті забезпечити процес надання медичних послуг всіма необхідними засобами. При цьому корисними є такі можливості використання логістики:

- формування системи оптимальних співвідношень між обсягами заготівель, об'ємами складських резервів та мережею перевезень;
- зменшення витрат у разі відмови чи простою;
- створення найбільш доцільного рівня взаємозв'язків у процесі отримання, зберігання і транспортування;
- запровадження ефективної структури передачі управлінської інформації.

До складових елементів постачання медичних ресурсів прийнято відносити: виробничі запаси (запаси лікарських засобів та медичних інструментів з метою швидкого задоволення потреб споживачів), транспорт (який доставляє продукцію від постачальника до складу і від складу до кінцевих споживачів), обслуговування, складське господарство, інформаційний зв'язок та контроль.

Ще однією характерною рисою логістики у сфері постачання медичних ресурсів є те, що вона не тільки об'єднує керування різними функціями постачання, а й сприяє підвищенню ефективності лікувально-діагностичного процесу, оскільки медичне майно в цьому разі постачають у належний час, у певне місце та у потрібній кількості.

Окрім того, поставки лікарських засобів і медичного обладнання передбачають високий ступінь відповідальності. Таку діяльність зазвичай супроводжують ризики значно вищі, ніж при стандартизованому ланцюгу постачання. Саме тому сьогодні надзвичайно велика кількість підприємств медичної, фармацевтичної та біотехнологічної промисловості потребують значного вдосконалення логістичного процесу для мінімізації цих ризиків.

Водночас забезпечення безперешкодного постачання матеріалів для виготовлення виробів медичного призначення дозволить знизити або повністю усунути простой на виробництві, а розвинена транспортно-логістична система гарантуватиме своєчасне виконання замовлень на всіх рівнях.

Проте запровадження логістичних підходів у медичному постачанні супроводжується низкою вагомих проблем, зокрема:

1. Відсутність необхідної кваліфікації осіб, причетних до впровадження логістичних принципів, що також ускладнюється специфікою галузі її впровадження.

2. Відсутність напрацьованих схем оптимізації процесу постачання медичних ресурсів, весь процес здійснюється методом спроб та помилок.

3. Недостатня підтримка держави на шляху до впровадження логістики у діяльність медичних закладів, що значною мірою блокує процес, оскільки медичні заклади перебувають переважно у державній власності.

4. Наявність факторів нестабільності медичної галузі у зв'язку з її постійним реформуванням, що впливає на зміну ключових учасників логістичного процесу.

Логістичні процеси.

Для досягнення поставлених цілей по забезпеченню потреб населення у якісній медичній допомозі першочерговим завданням є вдосконалення інформаційного забезпечення управлінської діяльності. Щоб реалізувати можливість постійного збирання якісної інформації, необхідно спроектувати інформаційну систему, яка б об'єднувала різні технологічні процеси, що мають місце у різних медичних закладах, які надають медичну допомогу різного виду складності.

Елементом медичної сфери, який значною мірою потребує застосування інструментів логістики, є фармацевтична складова. Роль логістики у фармацевтичному напрямку надзвичайно важлива, адже часто буває так, що для порятунку життя людини не вистачає декількох хвилин або навіть секунд. У зв'язку із цим у ситуаціях, коли йдеться про життя та здоров'я людей, рішення необхідно приймати швидко, професійно та без права на помилку.

У системі охорони здоров'я в Україні існують жорсткі вимоги до перевезень і зберігання життєво важливих медикаментів. При цьому процес транспортування медикаментів подекуди є високовартісним та містким, адже при здійсненні перевезень лікарських засобів необхідно враховувати великий перелік їх найменувань з окремими вимогами до їх переміщення. Перед перевезенням подібного вантажу необхідно вивчити його хімічні та фізичні властивості, супутню документацію та інформацію на упаковці, в яких містяться дані про необхідні умови транспортування, а також провести маркування тари, в якій перевозиться вантаж, що в подальшому полегшить процес його прийому-передачі. Необхідно також враховувати вплив світла, вологи, пилу, уникати перевезення медикаментів поруч із іншими видами вантажу, забезпечувати певну температуру, вологість тощо.

Напрямок використання логістики у фармації має на меті усунути можливі затримки у постачанні лікарських засобів з метою уникнення фактів їх псування, недотримання умов доставки, перегріву, охолодження тощо.

Адже некоректно прокладений маршрут, неврахування фактів зміни температури, погодних умов, невикористання спеціалізованого транспорту — усе це може бути критичним для медикаментів, які перевозяться

При цьому проблемами застосування логістики у фармації є:

- необхідність залучати із зовні логістичні компанії, що для вітчизняних учасників фармацевтичного ринку є новою практикою, адже вони звикли доставляти ліки самі;
- відсутність схеми доставки лікарських засобів у важкодоступні місця, такі як сільська місцевість, де дефіцит ліків особливо гостро відчувається;
- значні затрати на розроблення транспортної мережі постачання ліків у зв'язку з відсутністю необхідного транспортного забезпечення (зокрема немає безпілотних апаратів, які здатні усунути проблему доставки ліків у сільську місцевість);
- дефіцит спеціалістів у цій сфері, що провокує високу вартість послуг.

Наступний напрямок застосування логістики в медицині часто значною мірою нехтується, проте це неправильно. Мова йде про персонал медичного закладу та медичні послуги, адже використання логістичних підходів у цих сферах дозволило б оптимізувати процес надання послуг з метою усунення черг, зменшення кількості необхідного обслуговуючого персоналу, що дозволило би спрямувати вивільнені кошти на підвищення якості надання послуг. Деякі кроки щодо оптимізації медичної галузі вже здійснені у межах медичної реформи.

З реформою системи ОЗ підвищився рівень фінансування медичних закладів, до яких звертається більша кількість пацієнтів, оптимізовано процес надання медичних послуг шляхом застосування електронних черг, електронних рецептів, створено електронну систему охорони здоров'я для лікарів.

За статистичними даними Центру медичної статистики Міністерства охорони здоров'я України відбулася значна оптимізація медичної сфери шляхом об'єднання напрямків діяльності медичних працівників, що дозволило суттєво зменшити їх кількість. Щодо вивільнення додаткових ресурсів та підвищення якості надання медичних послуг це є позитивним моментом. Проте є й негативний аспект, який виражається у закритті лікарень у сільській місцевості, що запобігає отриманню населенням якісних, а головне — своєчасних медичних послуг, а також впливає на підвищення рівня безробіття медичних працівників.

Протягом 201-2018 рр. в Україні відбувалося покрокове скорочення як амбулаторних відвідувань, так і відвідувань вдома. Ця ситуація свідчить про те, що медична реформа дозволила оптимізувати роботу лікарів шляхом чіткого структурування системи звернень пацієнтів до профільних спеціалістів, що, у свою чергу, дозволило уникнути надмірної кількості звернень до лікарів, які не мають відношення до проблеми пацієнтів. Значною мірою це досягається виокремленням лікарів первинної ланки, які перші приймають пацієнтів, і лише за наявної необхідності направляють їх до вузькоспеціалізованого фахівця. Здавалося би, що описана тенденція є надзвичайно позитивною і що оптимізація медичної сфери проходить успішно і без додаткового застосування логістичних інструментів у цьому процесі. Проте ситуація, яка зображена на рис. 4, дозволяє перекоонатися у хибності цих тверджень. Отже, проаналізуємо лікарські відвідування на амбулаторному прийомі та вдома у сільській місцевості.

Відбулося значне скорочення лікарських відвідувань за зазначений період. Особливо гостро помітна різниця між 2018 р. та 2016 р., коли кількість амбулаторного лікування зменшилася практично у 3, а лікування вдома — у 4 рази. Ця тенденція описує ситуацію, коли пацієнти не мають змоги звернутися до медичних закладів та отримати медичні послуги внаслідок відсутності лікарів та лікарень у їхній місцевості. Цей факт є також наслідком медичної реформи, проте він доводить недосконалість вжитих заходів і свідчить про необхідність додаткового застосування логістичних підходів до максимально всебічного задоволення потреб усіх сторін.

Використання інструментів логістики при формуванні мережі медичного персоналу та системи надання медичних послуг повинно усунути наявні диспропорції та недоліки проведення медичної реформи. Перш за все це повинно здійснюватися шляхом залучення спеціалістів з логістики іззовні для допомоги у створенні ефективної мережі медичних закладів. Адже вищеописана оптимізація нехтує цим фактором, рішення приймаються на найвищому рівні управління держави, при цьому не враховуючи реальних потреб жителів місцевості. Окрім того, одним із можливих напрямків застосування логістики у цій сфері є формування ланцюга взаємодії медичних закладів зі службою швидкої медичної допомоги у режимі реального часу, що, у свою чергу, дасть змогу оптимізувати потік пацієнтів до лікарень та усунути факти їх перенавантаження шляхом попередньої підготовки персоналу та обладнання для прийняття пацієнтів у важкому стані.

Ще одним із перспективних напрямків використання логістичних підходів у медицині є застосування телеметричних засобів у керуванні процесом надання медичних послуг. Адже логістика потоків вкрай необхідна

для планування, реалізації, фінансування та визначення ефективності епідеміологічного нагляду, організаційно-технічного рівня послуг тощо. Проте телемедицина — напромак, який перебуває на стадії зародження в Україні, тому ще пройде певний час, поки перевагами її застосування користуватимуться повною мірою.

Поруч із цим доведена ефективність застосування принципів логістики при організації роботи реєстратури лікарні. Актуальність цього зумовлюється використанням неповною мірою переваг сервісу електронного запису на прийом, а також його недосконалістю, що формує потребу додаткової оптимізації процесу на місцях. Так, застосування логістики при роботі реєстратури дозволить удосконалити процес запису та направлення хворих до лікарів різного профілю, оптимізувати потоки інформації, проводити контроль за створенням черг для уникнення перевантаженості лікарів тощо.

При цьому зазначимо, що в умовах сьогодення багато медичних закладів намагаються самостійно організувати роботу логістичного менеджменту, нехтуючи послугами професіоналів, незважаючи на те, що на вітчизняному ринку вже існує кілька моделей зовнішнього управління, пов'язаних із аутсорсингом. Під аутсорсингом у цьому разі розуміється передача стороннім виконавцям деяких функцій або частин процесу з метою підвищення ефективності їх виконання.

Існує три логістичні моделі: перша модель передбачає автономну логістику, коли всі операції виконують самі медичні заклади; друга модель — часткового аутсорсингу — передбачає передачу посереднику здійснення деяких логістичних послуг, а саме — постачання, транспортування чи зберігання; третя модель застосовується, коли всі логістичні функції виконує підрядник. У межах останньої моделі відбувається орієнтація на управління всією сукупністю потоків ресурсів і товарів при забезпеченні їх раціональної взаємодії у бізнес-процесах.

Кожна з наведених моделей має свої переваги та недоліки. Створення окремого логістичного підрозділу потребує додаткового залучення фахівців для обслуговування в логістичній системі. Застосування цієї моделі медичними закладами виправдовується певним рівнем їх недовіри підрядникам, які не завжди повною мірою виконують свої обов'язки, а також необґрунтовано оцінюють логістичні витрати. Окрім того, часто відстежується певна невідповідність технічних та інформаційних стандартів, що теж ускладнює залучення зовнішнього посередника у діяльність медичного закладу. Проте останніми роками відстежується тенденція стратегічного спрямування логістичних посередників на розвитку якості послуг, які ними надаються з метою формування довгострокових партнерських відносин із замовниками.

Загалом кожен заклад охорони здоров'я самостійно приймає рішення, яким чином застосовувати логістичні підходи у своїй діяльності. Успішність цього процесу значною мірою залежить від підходу до проектування інформаційної підсистеми і правильністю постановки завдань.

Якщо медичний заклад вибирає модель залучення посередника до виконання логістичних функцій, при виборі компанії, яка контролюватиме логістичний процес, слід врахувати специфіку цієї сфери — медицини. За необхідності транспортування клінічних зразків, лікарських засобів, медичного обладнання логістичному підприємству повинні бути представлені вимоги, згідно з якими здійснюватимуться процеси транспортування, складування, дистрибуції. Адже транспортування медичних засобів повинно здійснюватися з використанням спеціалізованого транспорту, призначеного для перевезення ліків та обладнання. Окрім цього, потрібно забезпечити наявність спеціального пакування для дотримання вимог температурного режиму. Використання спеціального пакування, автомобілів-рефрижераторів, контейнерів для авіавантажів та безперервний моніторинг гарантуватимуть збереження відправлення у температурних рамках протягом усього періоду транспортування. Окрім цього, необхідно здійснювати моніторинг оновлення статусу замовлення на кожному з етапів транспортування, оскільки це один із найважливіших елементів процесів надійної доставки. При цьому також необхідне повне дотримання вимог нормативної документації.

Для успішного виконання покладених функцій експерти у сфері логістики охорони здоров'я повинні володіти такими компетенціями:

- вміти визначати малоефективні, «вузькі» місця і ризики в ланцюзі постачань і розробляти плани для їх усунення;
- знати, як оптимізувати способи транспортування з метою забезпечення максимальної економії коштів і часу, а також повного задоволення потреб клієнтів у постачанні;
- забезпечувати дотримання вимог нормативних актів;
- вміти застосовувати інформаційні технології для ефективного управління ресурсами;
- мати у наявності всі необхідні засоби для розроблення спеціалізованого пакування для захисту специфічної медичної продукції під час перевезення;
- розробляти та впроваджувати зручні рішення для постачання і транспортування, які відповідатимуть мінливим умовам ринку, у тому числі пік попиту і реєстрацію продукції.

У період реформування медичної галузі актуальності набувають маркетингові та логістичні рішення, основними завданнями яких є адаптація до потреб охорони здоров'я методів організації і керування маркетингом. У широкому розумінні організація маркетингу, зокрема медичного, полягає в перебудуванні і побудові визначеної структурної системи співвідношень елементів, що характеризують відносини лікаря і пацієнта та можливостями керування такої системи.

Основними завданнями маркетингової системи з надання медичних послуг є визначення її структури та взаємозв'язків окремих її елементів. Зокрема, суб'єктами є: пацієнт і лікар, а об'єктами виступають: медичні послуги або процедури, медико-професійна або діагностична група, випадок медичного обслуговування (амбулаторно-поліклінічний або госпітальний) тощо. До основних характеристик суб'єктів маркетингової системи медичної допомоги відносяться: діагноз (стан) пацієнта, необхідність надання медичної процедури (попит), медичні рекомендації (пропозиції), кваліфікація медичного персоналу, результат медичної допомоги та її ефективність.

Функціонально-логічну залежність у даній системі складають структурні взаємозв'язки лікаря, пацієнта і надане медичне обслуговування. Наприклад, у випадку поліклінічного обслуговування врівноважується відповідний попит пацієнта і лікарська діяльність по задоволенню цього попиту.

Такий взаємозв'язок основних елементів і розкриває сутність структурно-логічного та функціонального об'єднання маркетингової системи з надання медичних послуг.

На сьогодні є чіткий розподіл між рівнями медичної допомоги, тобто пацієнти самостійно не звертаються до лікарів-спеціалістів, тобто не оминають ланку первинної медичної допомоги. Це, в свою чергу призводить до більш чіткого і планомірного розподілу навантаження на лікарів-спеціалістів і значно підвищує ефективність їхньої роботи

Після запровадження з 01 січня 2013 року медичної реформи пацієнти скеровуються до лікаря-спеціаліста виключно тільки з направленням від лікарів загальної практики/сімейної медицини.

Якщо пацієнт приймає рішення щодо отримання медичної допомоги без скерування первинної ланки, то надані йому консультації, діагностика або лікування у закладах другого і третього рівня здійснюватимуться на платній основі.

Спираючись на концепцію маркетингу, можна стверджувати, що умовою досягнення мети організації є визначення потреби цільових ринків її

забезпечення (отримання) більш ефективними та найбільш продуктивними способами ніж у конкурентів.

В структурі системи охорони здоров'я у рамках проблем маркетингової концепції було запропоновано три основних напрямки:

- 1) збереження та зміцнення (підвищення якості) здоров'я;
- 2) пропозиція і надання медичних послуг, медичної допомоги хворим та постраждалим;
- 3) повернення втраченого здоров'я і підтримка життєздатності.

Розподіл та дослідження напрямків структури маркетингових систем визначає так звані сегменти, а також їх співвідношення на рівні попиту і пропозиції на медичні послуги. Співвідношення попиту і пропозиції на ринку медичних послуг залежить насамперед, від специфіки та особливостей таких послуг.

Виділяють профілактичний, лікувальний та соціальний сегменти ринку медичних послуг.

Завданням профілактичного сегменту ринку медичних послуг, на якому переважає попит і пропозиція на профілактичні процедури, є високий рівень якості життя і збереження здоров'я населення.

Лікувальний сегмент, на якому переважають необхідність, попит і пропозиція на лікувально-діагностичні процедури, характеризується високим ступенем попиту і пропозиції на медичні послуги. Співвідношення ризику захворювань населення і їх попередження визначає специфічний сегмент ринку медичних послуг.

Соціальний – на якому всі пропозиції медично-соціальних послуг спрямовані на підтримку рівня стану споживачів медичних послуг (пацієнтів).

Різноманітність саме таких сегментів ринку медичних послуг у співвідношенні профілактичного, лікувального та соціального, являє собою маркетингову систему охорони здоров'я населення.

Маркетингова система охорони здоров'я у розрізі виділених сегментів ринку медичних послуг, дозволяє методологічно визначити і віднести їх діяльність до певних видів медичної допомоги. Це у свою чергу, дає можливість у логічній послідовності визначити пріоритети пропозицій і попиту на певні види медичних послуг.

Використання маркетингової моделі дозволить визначити структурно-логічні взаємозв'язки її елементів системно. Застосування системного

підходу до визначення якості наданих медичних послуг дає можливість обґрунтувати елементи маркетингової системи до певних стандартів медичної допомоги та здійснити їх оцінку у відповідності попиту і пропозиції які їх визначають.

Доповнення системного підходу маркетингової концепції елементами методів ситуаційного підходу, забезпечить її реалізацію в умовах ринкових відносин з надання медичних послуг і задоволення потреби, як у медичних послугах так і у попиті на медичні процедури.

Для застосування інструментів логістики у сфері охорони здоров'я необхідною є ефективна система планування, вміння застосовувати засади гнучкості й, що найважливіше, — інформація.

Вивчення зарубіжного досвіду доводить, що ефективне управління логістикою неможливе без оперативного інформаційного обслуговування, яке забезпечує швидкий документообіг та формування єдиного інформаційного простору, що, у свою чергу, сприяє надійній та безперервній роботі медичних закладів, допомагає вдосконалити потік вантажоперевезень лікарських засобів і медичного обладнання в регіонах.

Медичному персоналу логістика дозволяє повною мірою сконцентруватися на лікуванні й турботі про пацієнтів. Оптимізація, що забезпечує ефективнішу роботу медичного персоналу, скорочення відходів у ланцюгах поставок, надання якісних послуг та вирішення поставлених замовником завдань точно в термін є пріоритетами застосування принципів логістики у сучасній медицині.

Висновки

Логістика в наш час перетворюється на ефективний інструмент оптимізації діяльності у багатьох сферах економіки та життєдіяльності суспільства, зокрема у медичній сфері. Найяскравіше це можна простежити у застосуванні логістичних підходів до оптимізації ланцюга поставок лікарських засобів та обладнання з метою забезпечення своєчасного і повного задоволення потреб споживачів. Проте з урахуванням специфіки галузі її застосування — медичної — існує багато перепон на шляху до повноцінного використання інструментів логістики в цьому напрямку діяльності. Зокрема це стосується відсутності необхідної кваліфікації у логістичних експертів, пояснюється високою вартістю залучення логістів внаслідок їх браку на вітчизняному ринку, необхідністю застосовувати спеціальні технічні засоби для транспортування ліків тощо. Усунення всіх протиріч у майбутньому дозволить значною мірою покращити показники діяльності всіх учасників медичної галузі, що, у свою чергу, позитивно вплине на підвищення якості та повноти надання медичних послуг.

Контрольні питання

1. Дайте визначення терміну «логістика».
2. Яка логістика може бути?
3. В чому необхідність розвитку логістики для системи ОЗ?
4. Які ви знаєте напрямки застосування логістики в медичній галузі?
5. Що таке постачання медичних ресурсів?
6. Як ви розумієте логістику в області фармації?
7. В чому специфіка логістики медичного персоналу?
8. Дайте характеристику поняття «логістика медичних послуг».
9. Чому телемедицину можна віднести до логістичного процесу?
10. Що таке аутсорсінг?
11. Які логістичні моделі аутсорсінгу можуть бути у медичних закладах?
12. Охарактеризуйте кожен тип аутсорсінгу.
13. Якими компетенціями логістики повинні володіти експерт охорони здоров'я?
14. Охарактеризуйте роль інформації в логістичному процесі.
15. Які переваги дає логістика медичному персоналу в його роботі?

Література

1. Евразийский союз ученых. Инновационный подход к логистике в медицине, 2019: <https://euroasia-science.ru/ekonomicheskie-nauki/innovatsionnyy-podhod-k-logistike-v-me/>.
2. Кальченко А.Г. Логістика: Навч. посіб. Київ, КНЕУ, 2009.- 148 с.
3. Посилкіна О.В., Сагайдак Р.В., Громовик Б.П. () Логістика фармацевтична. Фармацевтична енциклопедія.- 2020
<https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/2106/logistika-farmaceutichna>).
4. Урядовий портал. Реформа системи охорони здоров'я (<https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/rozvitok-lyudskogo-kapitalu/reforma-sistemi-ohoroni-zdorovya>).

5. Філіпішин В.П. Застосування логістичних підходів у роботі лікувально-профілактичних закладів. Проблеми військової охорони здоров'я 2009, №43: ст.16–23.
6. Центр медичної статистики МОЗ України. 2020. Статистичні дані (<http://medstat.gov.ua/ukr/statdan.html>).
7. neolit.ua (2014) Логістика для медицини: <https://neolit.ua/ua/articles/96>.
8. new-retail.ru (2020) Логистика для здравоохранения: быть или не быть: https://newretail.ru/business/logistika_dlya_zdravookhraneniya_byt_ili_ne_byt5582/).