

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИХ ЗАСАД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ РАДІОЕКОЛОГІЧНОГО КОМПЛЕКСУ УКРАЇНИ

PERFECTION OF ORGANIZATIONAL-ECONOMIC BASES OF QUALITY MANAGEMENT OF SOCIAL SERVICES ON THE RADIO ECOLOGICAL COMPLEX OF UKRAINE

Власова К.В.

аспірант кафедри менеджменту,
Міжнародний університет «Україна»

Соціальна сфера є основним механізмом відтворення та амортизації людського капіталу, який є стрижневим фактором економічного зростання. Людський капітал формується за рахунок інвестицій у підвищення рівня та якості життя населення, що ставить на чільне місце проблему створення сприятливих умов життєдіяльності людини.

Ключові слова: сфера соціальних послуг, стратегічні інтереси, якісні показники життя, радіоекологічний комплекс.

Социальная сфера выступает основным механизмом воспроизводства и амортизации человеческого капитала, который является ключевым фактором экономического роста. Человеческий капитал формируется за счет инвестиций в повышение уровня и качества жизни населения, что ставит во главу угла проблему создания благоприятных условий жизнедеятельности человека.

Ключевые слова: сфера социальных услуг, стратегические интересы, качественные показатели жизни, радиозоологический комплекс.

The social sphere is the main mechanism for the reproduction and depreciation of human capital, which in turn is a key factor in economic growth. Human capital is formed, first of all, at the expense of investments in raising the level and quality of life of the population, which puts at the heart of the problem of creating favorable conditions for human life.

Keywords: sphere of social services, strategic interests, qualitative indicators of life, radio ecological complex.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Перехід більшості розвинених країн до соціально орієнтованої економіки зумовлює необхідність у перегляді ціннісних установок і ролі соціальної інфраструктури в житті суспільства. У контексті світової економічної системи сфера соціальних послуг стала усвідомлюватися як гарант соціального благополуччя і процвітання національних економік. Галузі соціальної сфери є основним механізмом відтворення та амортизації людського капіталу, який є стрижневим фактором економічного зростання. Людський капітал формується за рахунок інвестицій у підвищення рівня і якості життя населення, що ставить на чільне місце проблему створення сприятливих умов життєдіяльності людини. Як наслідок, зростає значущість реформування і підвищення якості послуг з охорони здоров'я населення, системи освіти, культури та низки інших галузей, що підвищують національний людський капітал. Так, за даними

експертів Європейського бюро Всесвітньої організації охорони здоров'я, зростання суспільного добробуту, що відзначається в країнах Євросоюзу в останній чверті ХХ століття, є наслідком активної соціальної політики і досягнення високих показників здоров'я та якості життя. Визнання факту взаємозалежності активної соціальної політики, інвестицій у людський капітал і подальшого економічного зростання часто не знаходить свого втілення в реальному громадському порядку [1; 3]. Незважаючи на те, що постійно проводяться реформи в системі управління безпекою радіоекологічного комплексу, спостерігається гострий дефіцит якісних соціальних послуг, що надаються населенню [2; 4].

Якість соціальних послуг перебуває у фокусі суспільної уваги. У контексті українського сьогодення ця проблема особливо актуальна. Стратегічні інтереси України вимагають термінового перегляду концепції соціально-економічного розвитку, поліпшення якісних показників життя населення, які, згідно зі статистикою, мають

тенденції до зниження. Це особливо актуально для України у зв'язку з аварією на Чорнобильській станції та вирішенням проблем, пов'язаних із ліквідацією її наслідків. Вирішити цю проблему неможливо без розуміння активної ролі держави, без пошуку, розроблення та впровадження інноваційних механізмів у систему державного економічного регулювання галузей соціальної сфери, що і зумовило вибір теми нашого дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор. Основні теоретичні положення управління сферою соціальних послуг розглядаються у працях вітчизняних і зарубіжних економістів. Варто відзначити праці Дж. Гелбрейта, Р.А. Масгрейв, К. Ерроу, В. Ойкена, А. Мюллер-Армака, А. Пигу, Й. Шумпетера, Л. Ерхарда та інших.

Аспекти теорії людського капіталу викладені в роботах класиків політекономії А. Сміта, Дж.М. Кейнса, К. Маркса, А. Маршалла, Ф. Хайєка та інших. Проте своє остаточне оформлення ця теорія отримала на початку 1960-х рр. у працях Т. Шульца, Г. Беккера, Л. Туроу, Дж. Мінцера та інших.

Питання, безпосередньо пов'язані з теорією управління якістю послуг, представлені в роботах зарубіжних учених та економістів. Основоположниками теорії управління якістю є Е. Демінг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, К. Ісікава й У.А. Шухарт.

Виділення невирішених раніше частин зазначеної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Варто визнати, що в науковій літературі відсутній цілісний підхід до проблеми розроблення і створення механізмів підвищення якості соціальних послуг. Крім того, очевидна недостатність прикладних технологій і практичних розробок, за допомогою яких здійснюється регулювання і контроль ефективності соціальних послуг, у тому числі в системі радіоекологічного комплексу. Висока актуальність і нерозробленість проблеми економічного регулювання якості соціальних послуг визначили мету і завдання цього дослідження.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є виявлення та обґрунтування ключових напрямів удосконалення організаційно-економічних засад управління якістю соціальних послуг у системі управління радіоекологічним комплексом.

Теоретико-методологічною та інформаційною базою дослідження є праці класиків економічної теорії, наукові досягнення та результати фундаментальних і прикладних досліджень вітчизняних і зарубіжних учених із питань управління соціальною сферою, людського капіталу, а також закони та нормативні акти України та низки європейських країн, що регулюють правові основи функціонування сфери соціальних послуг.

Важливою ланкою теоретичної бази нашої роботи стали дослідження міжнародних організацій з питань управління охороною здоров'я, в тому числі Всесвітньої організації охорони здоров'я, Організації Економічного співробітництва та розвитку, Ради Європи, а також дослідження низки спеціалізованих агентств із питань якості – Міжнародної організації зі стандартизації, Інституту медицини США, Верховної Комісії з охорони здоров'я Франції [5; 6] та інших.

Інформаційною базою дослідження є дані статистичної звітності українських і міжнародних джерел (World Health Organization, Organization for Economic Cooperation and Development, Eurobarometer).

Методологія дослідження ґрунтується на системному підході, використанні статистичного й абстрактно-логічного методів, що включають методи дедукції, індукції та економічного моделювання.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У дослідженні проводиться оцінка системи управління якістю радіоекологічного комплексу в Україні. Варто визнати, що на всіх етапах свого становлення економічний механізм управління радіоекологічним комплексом не був адекватним. Соціально-економічна неефективність демонструється тим, що за збільшення обсягу видатків рівень якості та доступності соціальних послуг продовжує знижуватися. Вихідним принципом управління якістю послуг радіоекологічного комплексу має стати розуміння того, що витрати на запобігання неякісній соціальній допомозі набагато менші за витрати на усунення дефектів її надання.

Дослідження дали змогу визначити, що ключовим фактором підвищення ефективності управління якістю охорони здоров'я є пошук компромісу між стрімким зростанням вартості медичних послуг та забезпеченням надання безпечної медичної допомоги пацієнтам.

У процесі переходу до бюджетно-страхової моделі охорони здоров'я в Україні було чимало помилок і порушень, що уповільнили процес перетворень. У зв'язку з цим, на думку багатьох експертів у сфері охорони здоров'я, звернення до міжнародного досвіду є вкрай важливим у процесі коригування та створення нової моделі управління якістю медичної допомоги. Зокрема, звертає на себе увагу досвід реформ у системі охорони здоров'я Франції, яка демонструє високі показники здоров'я та якості життя населення. Головним індикатором високого рівня системи управління медичною допомогою у Франції є високий рівень задоволеності її громадян. За даними Дослідницького центру «Євробарометр» (Eurobarometer), 98% населення Франції задоволені якістю медичних послуг у своїй країні і не збираються користуватися медичними послугами в будь-якій іншій країні. У роботі сформульовані основні чинники

успіху французької моделі охорони здоров'я, такі як:

- загальний рівний доступ населення до медичного обслуговування;
- пайова участь пацієнтів в оплаті медичної допомоги, що дає змогу знизити зайве користування медичними послугами;
- право громадян на вільний вибір послуг і медичного закладу незалежно від рівня доходу і величини страхового внеску;
- практично повна відсутність черг на запис на прийом до лікарів-спеціалістів;
- повне або часткове відшкодування більшості медичних послуг;
- нерегульований ринок приватного медичного страхування, що заповнює прогалини у пропозиції.

Незважаючи на наявність певних проблем, пов'язаних головним чином зі збільшенням дефіциту бюджету внаслідок постійного зростання витрат на соціальні та медико-соціальні послуги, французькій системі охорони здоров'я все ж вдається утримувати високі позиції в рейтингах з оцінки якості та доступності медичних послуг. Її основне досягнення полягає в тому, що в межах її функціонування вдається вирішити проблему витрат, відійшовши від державного цінового контролю і передаючи функцію прийняття рішень кінцевому споживачу. Коли споживач платить більше, він має право сам приймати рішення, отже, він буде приймати рішення, виходячи зі власних інтересів.

На основі проведеного аналізу можна дійти висновку, що управління якістю соціальної сфери і проблеми її функціонування носять комплексний, всеосяжний характер, зачіпаючи всі аспекти управління, починаючи із правових питань і закінчуючи культурно-етичними. Для вирішення проблеми якості соціальних послуг у системі управління радіоекологічним комплексом потрібні систематичні зусилля, контроль і нагляд не тільки державних, але і комерційних структур, що також передбачає вивчення і розроблення оптимальних економічних механізмів регулювання.

Сучасна економічна теорія передбачає необхідність визначення соціально-економічної оцінки механізмів забезпечення якості суспільних послуг. Під оцінкою у наших дослідженнях розуміється вимір впливу зростання якості послуг, з одного боку, на збільшення ступеня задоволення суспільних потреб у них, а з іншого – на зростання економії часу і появу можливостей всебічного розвитку (загальноосвітнього, культурного, інформаційного та інших), зумовленого споживанням послуг підвищеної якості. Основним критерієм є оцінка ефективності всієї системи соціальних послуг.

У статті визначені найбільш пріоритетні напрями економічного регулювання підвищення якості послуг в охороні здоров'я, такі як:

- вдосконалення механізмів фінансування медичних установ (одноканальне фінансування);
- фінансування цільових державних, регіональних і муніципальних програм;
- реформа системи оплати праці (оплата за результатом).

Грунтуючись на результатах аналізу досліджень низки вітчизняних і зарубіжних експертів із питань організації управління в охороні здоров'я, наголошуємо на важливості досягнення трьох компонентів інтегральної ефективності – економічної, соціальної та медичної. Метод, що дає змогу об'єднати воедино ці елементи, запропонований у межах так званого інтегрального показника якості соціальної допомоги, який включає коефіцієнт економічної ефективності, коефіцієнт соціальної ефективності і коефіцієнт медичної ефективності [7]. У статті обґрунтовується важливість застосування клініко-економічного аналізу (КЕА), що являє собою ключовий інструмент управління якістю послуг у сфері охорони здоров'я. Суть КЕА полягає в розробленні та впровадженні порівняльного аналізу медичних технологій (діагностика, профілактика, лікування та реабілітація) на основі комплексного взаємопов'язаного обліку результатів їх застосування та витрат на їх виконання.

Основні методи КЕА присвячені розрахунку співвідношення між витратами і отриманими результатами. Серед них варто виокремити такі методи, як:

- 1) витрати – ефективність/результативність (cost-effectiveness analysis);
- 2) мінімізація витрат (cost-minimization analysis);
- 3) витрати – корисність (cost-utility analysis);
- 4) витрати – вигода (cost-benefit analysis).

Актуальність упровадження методів соціально-економічної оцінки безпеки радіоекологічного комплексу в наших дослідженнях розкрита у контексті поетапного реформування системи соціальних послуг. Використання цього економічного інструментарію є доцільним із позиції результативності їх упровадження у практику.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. На основі проведених досліджень варто сформулювати основні висновки і пропозиції, спрямовані на вдосконалення соціально-економічної системи управління радіоекологічним комплексом. Грунтуючись на результатах аналізу і моніторингу української та зарубіжної практики реформування системи якості соціальних послуг на прикладі радіоекологічного комплексу, можемо запропонувати низку рекомендацій.

1. Сформулювати перелік методологічних принципів, які можна застосувати на всіх етапах реалізації нової стратегії управління якістю соціальних послуг у системі радіоекологічного комплексу. За основу доцільно взяти три ключові

чові принципи – економічність, адекватність, науково-технічний рівень сучасних розробок.

2. Провести комплексну оцінку нормативно-правової бази управління якістю соціальних послуг, визначити ефективність прийнятих нормативно-правових актів, що регламентують найважливіші питання управління радіоекологічним комплексом на національному рівні.

3. Розробити структурно-функціональну схему управління якістю соціальних послуг, визначивши при цьому коло суб'єктів, відповідальних за реалізацію політики якості, їхні ключові завдання і функції.

4. Розробити методики, що дають докладний опис процедур оцінки якості послуг, для керівників установ із соціального обслуговування, в тому числі з організації контролю та експертизи якості, вдосконалення системи стандартизації послуг, розроблення єдиної системи інди-

каторів якості послуг, регламентації процедур сертифікації, акредитації та ліцензування.

Незважаючи на численні спроби реорганізувати сферу соціальних послуг радіоекологічного комплексу та зробити її пріоритетом розвитку нового етапу української економіки, рівень доступності та якості наданих населенню послуг, як і раніше, вкрай низький. На прикладі вітчизняної системи очевидно, що держава суттєво занижує обсяги фінансування. Ця ситуація характерна не тільки для системи радіоекологічного комплексу, але і для всієї сфери соціальних послуг. Виходом із цієї ситуації стане усвідомлення якості як основи формування ефективної системи управління соціальними послугами, орієнтованої на досягнення найкращих показників індивідуального і суспільного здоров'я та примноження національного добробуту.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Suhrcke M., Arce R.S., McKee M., Rocco L. The economic costs of ill health in the European Region. [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://euro.who.int>
2. Жильцов Є.Н., Казаков В.Н. Економіка соціальних галузей сфери послуг. – М: Економічний факультет МГУ; ТЕІС, 2007. – С. 55-56.
3. Schultz T. The University of Chicago chronicle. March 5, 1998. Vol. 17, № 11 [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://chronicle.uchicago.edu/980305/schultz.shtml>
4. Mankiw N.G.; Romer D., Weil D.N. A Contribution to the Empirics of Economic Growth.//The Quarterly Journal of Economics, Vol. 107, No. 2. May, 1992. – P. 407-437.
5. Cross-border health services in the EU // Flash Eurobarometer. – № 210. Analytical report, June 2007. http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_210_en.pdf
6. Как охраняют здоровье / Публичная лекция старшего научного сотрудника Института Катона (Cato Institute) М. Тэннера в Политехническом музее 19.05.2011. Стенограмма лекции: [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://polit.ru/article/2011/07/21/tanner/>.
7. Арустамян Г.Н. Клініко-економічний аналіз і його роль в управлінні якістю медичної допомоги // Державне управління. «Електронний вісник». – № 29, 2011 р.