

Моханнад Абу Дакар, Мілан Константинович

Дослідження ролі загального управління якістю у підвищенні якості приватних медичних послуг

Метою статті є дослідження ролі загального управління якістю у підвищенні якості приватних медичних послуг у північній частині Західного берегу ріки Йордан. Було опитано працівників приватних госпіталів та медичних центрів. Вибірка дослідження складається з 200 адміністративних працівників, обраних за допомогою методу стратифікованої вибірки. Результати дослідження за допомогою моделювання структурними рівняннями свідчать про прямий позитивний зв'язок між усіма факторами загального управління якістю у сфері приватних медичних послуг. Має місце прямий позитивний зв'язок між чотирма факторами загального управління якістю (задоволеність клієнта, залученість працівника, безперервне вдосконалення та залученість вищого керівництва) та якістю послуг, водночас, прямий негативний зв'язок між процесами та якістю послуг. Фактори загального управління якістю (задоволеність клієнта, залученість працівника, безперервне вдосконалення, процеси та залученість вищого керівництва) пояснюють 95% змін у якості медичних послуг ($R^2 = 0,950$, $P < 0,05$). Безперервне вдосконалення є основою застосування загального управління якістю у сфері охорони здоров'я та сильно пов'язане з процесами у сфері приватних медичних послуг ($R^2 = 0,907$, $P < 0,01$), в той час як залученість вищого керівництва є найбільш важливим фактором у підвищенні якості послуг. Повне взаєморозуміння та залученість керівників на всіх рівнях та активізація ефективної комунікації працівників на усіх рівнях організації є ключовими факторами успішного впровадження загального управління якістю та сприяють підвищенню ефективності командної роботи. Вище керівництво повинне уникати монотонних управлінських практик, особливо у організаційних процесах, оскільки це має негативний вплив на якість приватних медичних послуг.

Ключові слова: якість, загальне управління якістю, первинна медична допомога, вторинна медична допомога, задоволеність клієнта

Класифікація JEL: I11, M10



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Моханнад Абу Дакар, Мілан Константинович

Исследование роли всеобщего управления качеством в повышении качества частных медицинских услуг

Целью статьи является исследование роли всеобщего управления качеством в повышении качества частных медицинских услуг в северной части Южного берега реки Иордан. Были опрошены работники частных госпиталей и медицинских центров. Выборка исследования состоит из 200 административных работников, выбранных при помощи стратифицированной выборки. Результаты исследования при помощи моделирования структурными уравнениями свидетельствуют о прямой позитивной связи между всеми факторами всеобщего управления качеством в сфере частных медицинских услуг. Имеет место прямая позитивная связь между четырьмя факторами всеобщего управления качеством (удовлетворенность клиента, вовлеченность работника, непрерывное совершенствование и вовлеченность высшего руководства) и качеством услуг, в то же время прямая негативная связь между процессами и качеством услуг. Факторы всеобщего управления качеством (удовлетворенность клиента, вовлеченность работника, непрерывное совершенствование, процессы и вовлеченность высшего руководства) объясняют 95% изменений в качестве медицинских услуг ($R^2 = 0,950$, $P < 0,05$). Непрерывное совершенствование является основой применения всеобщего управления качеством в сфере здравоохранения и сильно связано с процессами в сфере частных медицинских услуг ($R^2 = 0,907$, $P < 0,01$), в то время как вовлеченность высшего руководства является наиболее важным фактором в повышении качества услуг. Полное взаимопонимание и вовлеченность руководителей на всех уровнях и активизация эффективной коммуникации на всех уровнях организации являются ключевыми факторами успешного внедрения всеобщего управления качеством и способствуют повышению эффективности командной работы. Вышее руководство должно избегать монотонных управленческих практик, особенно в организационных процессах, поскольку это имеет негативное влияние на качество частных медицинских услуг.

Ключевые слова: качество, всеобщее управление качеством, первичная медицинская помощь, вторичная медицинская помощь, удовлетворенность клиента

Классификация JEL: I11, M10



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.