

УДК 339.138:006.015

DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/179-13>**Шумкова О. В.**кандидат економічних наук, доцент,
Сумський національний аграрний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5971-3561>**Шумкова В. І.**кандидат економічних наук,
Сумський національний аграрний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4640-6359>**Shumkova Olena, Shumkova Viktoriia**
Sumy National Agrarian University

ОСОБЛИВОСТІ МІЖНАРОДНОЇ МАРКЕТИНГОВОЇ СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ

У зв'язку із проведенням реформування медичної сфери в Україні, відбувається поступовий перехід до ринкових відносин у сфері медичних послуг, що має оптимізувати процеси, які пов'язані із підвищенням ефективності просування таких послуг як на внутрішньому ринку України, так і на зовнішньому. Метою статті є аналіз міжнародного досвіду проведення маркетингової сертифікації послуг як інструменту їх маркетингового просування на міжнародному ринку. У статті було розглянуто міжнародні системи маркетингової сертифікації, які впроваджуються у використання закладами охорони здоров'я країн-членів Європейського Союзу, Великої Британії, Ірландії, Канаді, Сполучених Штатах Америки, Близького Сходу, Південної Америки та Австралії. Процес міжнародної маркетингової сертифікації надання медичних послуг дозволяє вирішити внутрішні проблеми закладів охорони здоров'я в Україні та дозволить їм ефективно просувати свої послуги на міжнародному ринку.

Ключові слова: міжнародний маркетинг, сертифікація, стандарт, послуга, якість.

FEATURES OF INTERNATIONAL MARKETING CERTIFICATION OF SERVICES

The article is devoted to the study the process of international marketing certification of services in different countries. In connection with the reform of the medical sphere in Ukraine, there is a gradual transition to market relations in the field of medical services. This process should optimize all activities which are associated with improving the efficiency of medical services in the domestic market of Ukraine and in the foreign markets. The use of marketing technologies in the field of services in their implementation in the international market should be based on the study and proper organization of the process of international marketing certification of such services. The goal of the article is to analyze the international experience of marketing certification of services as a tool for their marketing promotion in the international market. Certification and licensing of medical services on the Ukrainian market and on the international market is a mandatory process that protects both those who provide such medical services and those who receive them from external and internal factors of negative influence. The internal system of marketing certification of medical services in Ukraine includes the process of licensing and control, accreditation, examination and certification as a health care institution, medical and non-medical workers and medical services. It also includes certification of health care facilities according to the ISO 9001: 2009 standard. Today, there is no universally accepted system of certification of medical services, so each country uses its own set of standards and regulations for such activities. At the article authors considered the international marketing certification systems which are implemented by health care institutions in the European Union, Great Britain, Ireland, Canada, the United States, the Middle East, South America and Australia. The process of international marketing certification of medical services allows to solve the internal problems of health care institutions in Ukraine and will allow them to promote effectively their services in the international market.

Keywords: international marketing, certification, standard, service, quality.

JEL classification: F10, L15, L84, M31

Постановка проблеми. Якість та ефективність діяльності підприємств та організацій на внутрішньому та міжнародному ринках, під час надання послуг, належить до числа найбільш актуальних проблем в системі народного господарства. Для контролю за даним процесом використовуються інструменти ліцензування, акредитації та сертифікації. Особливо важливими дані інструменти для закладів охорони здоров'я, які надають медичні послуги на внутрішньому ринку та планують реалізувати свою діяльність на міжнародному ринку. Міжнародна сертифікація медичних послуг є способом, який дозволить українським закладам охорони здоров'я ефективно просувати свої послуги на зовнішньому ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання маркетингової сертифікації медичних послуг в Україні регулюється лише на основі нормативних документів, а саме Постанова Кабінету міністрів України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики», Наказу МОЗ «Про деякі питання безперервного професійного розвитку лікарів» та Наказу МОЗ «Про стандарти акредитації закладів охорони здоров'я». Щодо міжнародної сертифікації, то це питання в межах України регулюється ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю [1]. Відповідно, питання організації міжнародної маркетингової сертифікації послуг потребує подальшого вивчення та розвитку.

Мета статті полягає у аналізі міжнародного досвіду проведення маркетингової сертифікації послуг як інструменту їх маркетингового просування на міжнародному ринку.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі достатньо велику увагу приділяють якості послуг у будь-якій галузі народного господарства. Головними причинами такого процесу є розвиток технологій, глобалізація та інтернаціоналізація ринків, збільшення рівня конкуренції, розширення сегментів діяльності компаній на внутрішньому ринку, вихід на міжнародні ринки, а також більше усвідомлення споживачем своїх власних потреб та очікувань.

Як відомо, саме медичні послуги належать до найбільш потрібних для суспільства, а їх якість є важливим атрибутом безпечної життєвості населення.

Якість та ефективність діяльності закладів охорони здоров'я у питанні надання медичних послуг належить до числа найбільш актуальних проблем в системі управління охороною здоров'я. Проблеми якості медичної допомоги населенню є одними з найважливіших для будь-якої країни, незалежно від її політичної, ідеологічної або економічної орієнтації та моделі системи охорони здоров'я.

Відповідно до даних Міжнародної організації зі стандартизації, якість – це сукупність властивостей і характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [7].

Сертифікація та ліцензування надання медичних послуг на українському ринку та на міжнародному ринку є обов'язковим процесом, що забезпечує захист як і тих, хто надає такі медичні послуги так і тих, хто їх отримує від зовнішніх та внутрішніх факторів негативного впливу.

Внутрішня система маркетингової сертифікації медичних послуг в Україні включає в себе наступні складові:

1. Ліцензування діяльності з медичної практики та контроль за виконанням ліцензійних умов.

2. Ліцензування окремих медичних працівників полягає у отриманні ліцензії медичної резидентури, яка дає можливість займатися лікарською практикою та обіймати відповідні посади в закладах охорони здоров'я.

3. Акредитація та експертиза закладів охорони здоров'я.

4. Використання у медичній практиці системи стандартів, які включають у себе стандарти медичної допомоги (медичні стандарти), клінічні протоколи, таблиці матеріально-технічного оснащення, лікарські формуляри.

5. Здійснення контролю якості медичних послуг, який відбувається у відповідності до вимог чинного законодавства України та законодавства Європейського Союзу.

6. Сертифікація закладів охорони здоров'я відповідно до стандарту ISO 9001:2009. Впровадження стандарту ISO 9001 і подальша сертифікація системи якості дають можливість виявити неефективні ланки у діяльності медичного закладу, підвищити ефективність використання ресурсів, уникнути як дублювання робіт, так і оголення окремих ділянок, документувати всі виробничі операції, встановити відповідальність за кожною з них, провести структурування виробни-

чих процесів і вибудувати чіткі технологічні схеми, а найголовніше - істотно підвищити якість медичних послуг. Крім того, впровадження та сертифікація системи менеджменту якості підвищує престиж самого лікувального закладу [1].

Впровадження системи управління якістю медичних послуг не є новою вимогою для закладів охорони здоров'я, однак, вимога щодо сертифікації такої системи видається надзвичайно складним та трудомістким процесом. Процес розробки, впровадження та сертифікацію Системи управління якістю складається з наступних етапів (рис. 1).

Контроль за відповідністю медичного закладу вимогам ISO 9001:2009 проводиться динамічно, після первинної сертифікації укладається контракт з установою на три роки, і кожні 12 місяців проходить повторна оцінка системи менеджменту, яка здійснюється спеціальною міжнародною аудиторською групою [1; 7].

Слід зазначити, що представлені вище елементи системи маркетингової сертифікації дозволяють вітчизняним закладам охорони здоров'я надавати якісні медичні послуги не лише на внутрішньому ринку, а і для виходу вітчизняних закладів охорони здоров'я на міжнародний ринок та більш широкого використання у своїй діяльності міжнародних практик надання медичних послуг.

Слід констатувати, що на сьогодні не існує загальноприйнятої у всьому світі системи сертифікації медичних послуг, тому кожна країна користується своїм набором стандартів та нормативів для провадження такої діяльності. Розглянемо деякі з них:

1. Сертифікацію медичних послуг у країнах-членах Європейського Союзу реалізує незалежний орган, який є відповідальним за впровадження такої системи, але існує ряд показників, на основі яких проводять таку сертифікацію (рис. 2).

2. Основні характеристики сертифікації медичних послуг та акредитації закладів охорони здоров'я за стандартами ISQua. ISQua або Міжнародного товариства якості у сфері охорони здоров'я, активно впроваджується і використовується в Ірландії. Дана організація об'єднує незалежні організації з різних країн (понад 70 країн-членів), які беруть участь в оцінці та акредитації певних клінічних аспектів діяльності закладів охорони здоров'я та медичних працівників. Крім того, дана система є також самостійною незалежною системою акредитації, яку воно провадить на підставі власних розроблених стандартів [3].

QHA Trent Accreditation – це система, яку використовує Велика Британія. Дана система є повністю незалежною клінічною схемою акредитації. Відповідність схем акредитації QHA підтверджена сертифікатом акредитації ISQua. QHA Trent є приватною незалежною компанією, яка об'єднує визнаних у Великій Британії спеціалістів у сфері охорони здоров'я та інших експертів, що працюють у різних секторах сфери охорони здоров'я. Основними принципами схеми акредитації QHA Trent є культура неупередженості, незалежність від будь-яких урядових та комерційних організацій. QHA Trent сприяє підвищенню професіоналізму медичних працівників.

Стандарти QHA Trent розподілені за трьома основними групами:

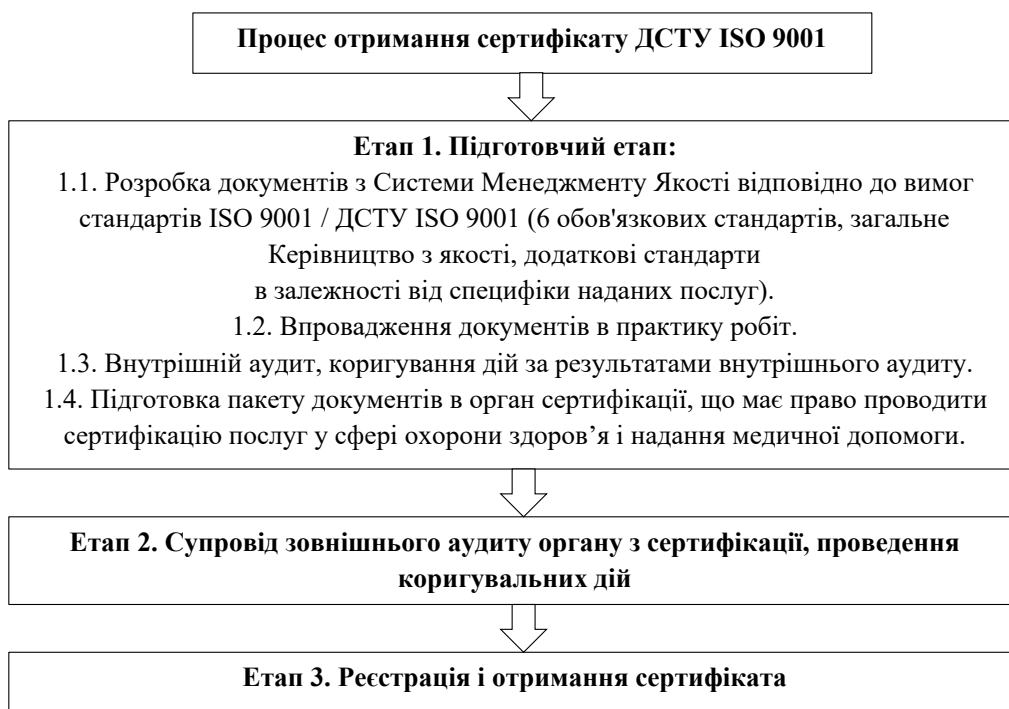


Рис. 1. Процес отримання сертифікату відповідності вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001



Рис. 2. Основні стандарти, за якими провадять акредитацію міжнародні організації

– загальні стандарти, які передбачають оцінку діяльності відповідного закладу за такими параметрами як клінічне управління, операційна політика та процедури, управління послугами, догляд за хворими, засоби та обладнання; розвиток персоналу, освіта та навчання; оцінка якості; етика, сумлінність, страхування, відшкодування збитків та право; конфіденційність; духовне благополуччя;

– специфічні (клінічні напрями) стандарти – у відповідності до специфікації діяльності закладу охорони здоров'я;

– додаткові стандарти [4].

Процедура акредитації може тривати декілька місяців та проходити до 20 послідовних стадій (рис. 3).

Сертифікат після проходження даного типу акредитації є чинним 2 роки.

3. Joint Commission International (JCI) (Міжнародна спільна комісія) – акредитаційна система, що використовує ті самі методи та підходи, що і внутрішня американська Joint Commission. Сутність даної системи полягає у встановленні спеціалістами Об'єднаної комісії стандартів надання медичних послуг для пацієнтів резидентів та нерезидентів, які є зрозумілими, досяж-

ними та будуть піддаватися оцінці у закладі охорони здоров'я. Стандарти Joint Commission розробляються за участю професіоналів у сфері охорони здоров'я, постачальників, експертів, споживачів та державних установ. На сьогодні за цією системою проведено акредитації та сертифікації багатьох закладів і медичних послуг в Азії, Європі, на Близькому Сході та в Південній Америці.

Сертифікація Joint Commission International (JCI) передбачає собою комплексну сертифікацію не лише медичних послуг, а і діяльності закладу охорони здоров'я у цілому. Така сертифікація передбачає відповідність за наступними показниками: повна гарантія безпеки; відповідність медичних послуг стандартам Joint Commission та Joint Commission International; використання сучасних методів надання медичних послуг з доведеною ефективністю; чітка та зрозуміла система менеджменту; запобігання та управління ризиками; швидка діагностика; моніторинг задоволеності споживачами медичними послугами [6].

4. У Канаді існує система Accreditation Canada International (Міжнародна Канадська система акре-



Рис. 3. Процедура проведення акредитації за стандартами QHA Trent

дитації). Дана система стандартизації об'єднує у собі процедуру, яка складається з трьох різних програм, а саме:

- стандарти HSO, які зосереджені на забезпеченні найвищої якості та максимальної доступності всіх видів медичних послуг для споживачів та їх сімей. Дані стандарти розробляються Радою стандартів Канади (SCC);

- стандарти ISO;

- стандарти AC, які використовуються лише клієнтами програм оцінювання AC (таких як акредитація Qmentum) [2].

5. В Австралії та інших Тихоокеанських країнах дуже популярною є система The Australian Council on Healthcare Standards (ACHS) (Австралійська рада зі стандартів у сфері охорони здоров'я). Ця організація провадить стандартизацію за трьома напрямками:

- стандартизація NSQHS, які допомагають захистити споживачів медичних послуг від шкоди та покращити якість медичної допомоги в Австралії;

- акредитація EQuIP, яка включає в себе самооцінку, оцінку в масштабі всієї організації та періодичну перевірку, щоб переконатися, що постачальник медичних послуг відповідає необхідним стандартам EQuIP;

- акредитація лікарів загальної практики, яка передбачає трирічну практику для медичного персоналу [5].

6. У світі також існують організації, що на міжнародному рівні провадять діяльність з ліцензування та акредитації, і які об'єднують національні чи міжнаціональні акредитаційні системи. Найбільш популярною є система проведення сертифікації системи управління якістю, що здійснюється за стандартами Міжнародної організації зі стандартизації (англ. International Organization for Standardization (ISO) [1].

Висновки. Таким чином, процес міжнародної сертифікації надання медичних послуг дозволяє вирішити внутрішні проблеми закладів охорони здоров'я в Україні, поліпшити якість послуг, що надаються, та передбачити очікування пацієнтів, а також надає можливість вітчизняним закладам надавати медичні послуги за межами країни та розширювати межі своєї діяльності на міжнародні ринки. За рахунок поліпшення документування, контролю, критичного аналізування та періодичного перегляду ключових виробничих та управлінських процесів забезпечується прозорість, краща керованість та безперервне вдосконалення діяльності закладу охорони здоров'я, що автоматично забезпечить підвищення якості надання медичних послуг.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0250609-09#Text> (дата звернення: 18.03.2022).
2. Офіційний сайт Accreditation Canada International. URL: <https://accreditation.ca> (дата звернення: 19.03.2022).
3. Офіційний сайт ISQua. URL: <https://isqua.org/who#we#are/who#we#are> (дата звернення: 20.03.2022).
4. Офіційний сайт QHA Trent Accreditation. URL: <https://www.qha#trent.co.uk/> (дата звернення: 19.03.2022).
5. Офіційний сайт The Australian Council on Healthcare Standards. URL: <https://www.achs.org.au/about-us/who-we-are> (дата звернення: 18.03.2022).
6. Офіційний сайт The Joint Commission. URL: <https://www.jointcommission.org> (дата звернення: 20.03.2022).
7. Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшування процесів в організаціях охорони здоров'я. Національний стандарт України (IWA 1:2005; ДСТУ IWA1:2007). URL: <http://document.ua/sistemi-upravlinnja-jakistyu.-nastanovi-shodopolipshuvannja-std12628.html> (дата звернення: 20.03.2022).

References:

1. DSTU ISO 9001:2009. Systemy upravlinnia yakistiu [DSTU ISO 9001: 2009. Quality management systems]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0250609-09#Text> (accessed 18 March 2022).
2. Ofitsiyniy sait Accreditation Canada International [Official website of Accreditation Canada International]. Available at: <https://accreditation.ca> (accessed 19 March 2022).
3. Ofitsiyniy sait ISQua [Official website of ISQua]. Available at: <https://isqua.org/who#we#are/who#we#are> (accessed 20 March 2022).
4. Ofitsiyniy sait QHA Trent Accreditation [Official website of QHA Trent Accreditation]. Available at: <https://www.qha#trent.co.uk/> (accessed 19 March 2022).
5. Ofitsiyniy sait The Australian Council on Healthcare Standards [Official website of The Australian Council on Healthcare Standards]. Available at: <https://www.achs.org.au/about-us/who-we-are> (accessed 18 March 2022).
6. Ofitsiyniy sait The Joint Commission [Official website of The Joint Commission]. Available at: <https://www.jointcommission.org> (accessed 20 March 2022).
7. Systemy menedzhmentu yakosti. Nastanovy shchodo polipshuvannia protsesiv v orhanizatsiakh okhorony zdorovia. Natsionalnyi standart Ukrainy (IWA 1:2005; DSTU IWA1:2007). [Quality management systems. Guidelines for improving processes in healthcare organizations. National Standard of Ukraine (IWA 1: 2005; DSTU IWA1: 2007)]. Available at: <http://document.ua/sistemi-upravlinnja-jakistyu.-nastanovi-shodo-polipshuvannja-std12628.html> (accessed 20 March 2022).