

Легенчук С. Ф.,

д.е.н., проф., завідувач кафедри обліку і аудиту, Житомирський державний технологічний університет, м. Житомир

## ПРОБЛЕМИ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПОСЛУГАМИ СІМЕЙНОЇ МЕДИЦИНИ: ІНФОРМАЦІЙНИЙ АСПЕКТ

*Анотація.* На перешкоді ефективного функціонування установ, які надають послуги сімейної медицини, виступає неналежна організація обліково-аналітичного забезпечення системи управління цих послуг. У статті проведено дослідження аналізу існуючих проблем в сфері облікового забезпечення надання послуг сімейної медицини та сформульовано рекомендації, які дозволятимуть підвищити ефективність діяльності установ сімейної медицини в даному напрямку. Особливу увагу приділено впливу інформаційних систем і технологій на організацію облікового процесу надання послуг сімейної медицини. Подальші наукові дослідження необхідно сконцентрувати на вирішенні виявлених проблем побудови системи обліково-аналітичного забезпечення управління послугами сімейної медицини.

**Ключові слова:** обліково-аналітичне забезпечення, організація, управління, послуга, сімейна медицина.

Legenchuk S. F.,

Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Accounting and Audit, Zhytomyr State Technological University, Zhytomyr

## PROBLEMS OF BUILDING A SYSTEM OF ACCOUNTING AND ANALYTICAL PROVIDING OF MANAGEMENT OF FAMILY MEDICINE SERVICES: INFORMATIONAL ASPECT

*Abstract.* The major obstacle to effective functioning of institutions that provide family medicine services, is an improper organization of accounting and analytical providing for management of these services. The article studied the analysis of existing problems in the sphere of accounting providing of family medicine services and formulated recommendations which allow to increase the activities efficiency of the institutions of family medicine in this direction. Particular attention is paid to the impact of informational systems and technologies on the organization of accounting process of delivering the family medicine services. Further research should focus on solving the identified problems of building a system of accounting and analytical providing of management of family medicine services.

**Keywords:** accounting and analytical providing, organization, management, service, family medicine.

**Постановка проблеми.** Для задоволення інформаційних потреб суб'єктів управління структурами в галузі сімейної медицини, що особливо актуалізувалося в умовах дефіциту бюджетних коштів та особистих фінансових можливостей громадян на оплату послуг сімейної медицини та медикаментів, виникає потреба у вдосконаленні системи обліково-аналітичного забезпечення первинної медико-санітарної допомоги. Основною проблемою, що постала на перешкоді ефективного функціонування такої системи, є використання ручної форми ведення обліку в поліклініках, що не дозволяє забезпечити швидке і релевантне відображення процесу роботи лікарів та інших співробітників, задіяних у цій сфері, розрахунків із контрагентами (страховими компаніями, сім'ями і пацієнтами то-

що) та ускладнює процес формування аналітичної інформації для прийняття рішень. Вищенаведене зумовлює необхідність проведення аналізу існуючих проблем у даній сфері та формулювання рекомендацій, які дозволятимуть підвищити ефективність діяльності установ сімейної медицини.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема розвитку комп'ютеризації господарської діяльності з надання послуг займалися українські та зарубіжні вчені, зокрема В. В. Євдокимов, Т. В. Давидюк, С. В. Івахненко, М. Р. Лучко [4], Є. В. Мних [7], Т. П. Остапчук, С. В. Свірко [9], С. В. Сисюк [10], Л. О. Терещенко [11], Н. М. Хорунжак [13] та інші.

**Постановка завдання.** Метою статті є визначення та обґрунтування проблемних ділянок побудови системи обліково-аналітичного забезпечення управління послугами сімейної медицини.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В сучасних умовах розвитку суспільство перебуває під сильним впливом інформаційних систем і технологій, широкого використання можливостей Інтернет для збереження та передачі інформації. Дані інформаційні інновації проникають в усі сфери людської діяльності, забезпечують поширення інформаційних потоків у суспільстві, створюючи глобальне інформаційне середовище, що слід розглядати як основний об'єкт аналітичної обробки в процесі прийняття рішень. Даний вплив також не оминув і бухгалтерський облік, яка є однією зі сфер людської діяльності, що пов'язана зі збором, обробкою, збереженням та передачею інформації для прийняття рішень.

Оцінюючи розвиток сфери послуг двох останніх десятиліть у світовому масштабі, можна відзначити, що визначальними факторами є науково-технічна революція й структурно-технологічна перебудова матеріального виробництва. Так, науково-технічна революція стимулює вихід на ринок широкого спектра нових послуг [8]. Постіндустріалізація економіки поступово виводить на перший план сферу послуг, зумовлюючи необхідність активізації обліково-аналітичних досліджень у даній сфері, зокрема щодо:

- обґрунтування особливостей послуг як об'єкта бухгалтерського обліку;
- калькулювання собівартості послуг;
- облікового забезпечення розрахунків за наданими послугами;
- облікового відображення процесу ціноутворення послуг;
- підвищення якості та аналітичності бухгалтерської звітності про послуги;
- розвитку методики економічного аналізу процесу надання послуг.

Початковим етапом облікового процесу є спостереження за фактами господарського життя, що виступають відправним пунктом для надання послуг сімейної медицини. Їх ідентифікація є необхідною для врахування всіх особливостей даного процесу та в кінцевому випадку дозволяє сформувати необхідну інформацію про господарські операції з надання медичної послуги.

Відповідно до базових принципів бухгалтерського обліку кожену послугу, яку надають установи сімейної медицини, слід сприймати виходячи з її економічної сутності, а не лише з її формальних характеристик, що має бути враховано в процесі її облікового визнання та відображення.

Здійснення будь-якого господарського факту потрібно вимірювати за допомогою облікових вимірників (натуральних, трудових, грошових). Для вимірювання наданих послуг сімейної медицини доцільно використовувати трудовий і вартісний вимірник (оплата праці медичного персоналу), натуральний і вартісний вимірник (кількість та вартість

необхідних медикаментів для надання послуги сімейної медицини, експлуатаційні витрати тощо).

Визначивши вартість здійснення господарського факту (надання послуги сімейної медицини), на наступному етапі облікового процесу слід проводити реєстрацію фактів господарського життя у первинному документі, що є підставою відображення в реєстрах бухгалтерського обліку і дає змогу визначити собівартість послуги сімейної медицини та проаналізувати процес надання послуг у цілому. Проте на сьогодні у зв'язку з розвитком сфери послуг використовувані протягом тривалого часу підходи та методики їх облікового відображення не відповідають повною мірою вимогам часу, зокрема в умовах введення обліку з використанням сучасних інформаційно-комп'ютерних систем та технологій. Це зумовлює необхідність удосконалення існуючих та розробку нових методик на основі врахування особливостей процесу надання послуг та специфіки галузі суб'єктів, які забезпечують їх надання.

Як в установах сімейної медицини, так і в організаціях інших галузей в умовах глобалізації світової економіки виникають проблеми, пов'язані з потребами розробки нових методик для отримання, обробки та подання інформації, пов'язаної з освоєнням нових технологій, видів продукції, надання послуг, ринків у галузі бухгалтерського обліку [1, с. 56-58]. Таким чином, в умовах сьогодення для ефективного функціонування медичних закладів, які забезпечують надання послуг, обов'язково слід використовувати технології автоматизації облікової діяльності, що дозволить підвищити ефективність управління медичним закладом та в цілому сприятиме підвищенню якісного рівня обслуговування пацієнтів.

Якщо використання комп'ютерних програм для автоматизації бухгалтерського обліку на промислових підприємствах здійснюється протягом тривалого періоду, то в медичній сфері обліково-інформаційні технології лише частково, а в більшості випадків не охоплюють всіх аспектів діяльності медичних закладів.

Тому, як відзначають І. І. Фуртак та інші, на сьогодні є необхідною переорієнтація системи охорони здоров'я у напрямі сімейної медицини шляхом забезпечення діяльності спеціалістів із використанням сучасних технологій. Неможливо досягти суттєвих зрушень у цьому процесі без введення відповідних інновацій. Діяльність спеціалістів сімейної медицини сьогодні потребує високого рівня інформаційного забезпечення, оскільки сімейний лікар виконує більше обов'язків, ніж їх виконував лікар-терапевт. Багато свого часу медичні працівники витрачають на заповнення документів на паперових носіях (цей факт підтверджує проведене анкетування медичного персоналу). Впровадження сучасних медичних технологій дасть змогу підвищити якість надання послуг сімейної медицини. Тому використання сучасного комп'ютерного та програмного забезпечення є важливим під час економічного управління у сфері охорони здоров'я [12, с. 327-330].

Про необхідність широкого залучення інформаційних систем і технологій у процес надання медичних послуг зазначає значна кількість вчених, окремі з яких вважають, що інформатизація медичних послуг – це один із пріоритетних напрямів розвитку сучасного технічного прогресу. Особливого значення набули завдання збереження інформації про пацієнтів, статистичний аналіз, швидкий доступ до даних тощо [2; 6]. Важливим є підвищення ефективності праці сімейного лікаря, уникнення помилок під час діагностики та запису інформації до баз даних, стандартизація основних процедур [5; 15].

Проте для забезпечення ефективного впровадження інформаційних систем і технологій у будь-яку сферу господарської діяльності слід забезпечити необхідні умови, які сприятимуть безперешкодному переходу до нової системи управління процесом надання послуг в умовах комп'ютеризації. До основних із них в медичній сфері слід віднести:

- визначення організаційної структури медичної установи;
- проведення реінжинірингу управлінської системи медичної установи;
- навчання персоналу базовим комп'ютерним знанням;
- придбання необхідного технічного забезпечення (комп'ютерної техніки, мережових засобів тощо);
- вибір спеціалізованого програмного забезпечення, що враховуватиме специфіку медичної установи;
- навчання персоналу роботі з спеціалізованим програмним забезпеченням;
- розробку інформаційного веб-сайту медичної установи;
- інформування пацієнтів про можливості доступу до інформаційного веб-сайту та індивідуальних даних пацієнта тощо.

Розглядаючи процес комп'ютеризації обліково-аналітичної системи закладів сімейної медицини, що забезпечують надання послуг, як один із можливих варіантів організації обліку, можна виділити основні переваги її застосування в сучасних умовах розвитку економіки:

- 1) підвищення якості облікової інформації про надані медичні послуги;
- 2) пришвидшення обробки облікової інформації про надані медичні послуги та можливість формування бухгалтерських звітів у необхідних для користувачів розрізах (за відділеннями, кабінетами (палатами), працівниками, пацієнтами, клієнтами, послугами тощо);
- 3) мінімізація втрат облікової інформації через втрату паперової медичної картки пацієнта;
- 4) можливість позбутися залежності від проблеми "почерку лікаря" та необхідності повторного введення даних в облікову систему;
- 5) швидкий доступ до інформації як для лікарів, так і для пацієнтів медичної установи;
- 6) можливість електронного заповнення медичних карток та автоматичного формування необхідних звітів;

7) можливість постійного та віддаленого доступу до необхідної інформації завдяки впровадженню інформаційного веб-сайту медичної установи;

8) можливість застосування експертних інформаційних систем для одержання додаткових консультацій;

9) економія часу пацієнта та медичного працівника завдяки попередньому запису на консультацію до лікаря;

10) можливість постійного інформування клієнтів та пацієнтів про всі заходи та зміни в системі ціноутворення медичної установи завдяки автоматичній розсилці SMS-повідомлень тощо.

Більшість із наведених переваг одержується в результаті впровадження управлінських інформаційних систем і технологій у діяльність підприємств, що використовували ручну обробку даних. Отримуючи інформацію про кількість та тривалість відвідувань лікарів пацієнтами з амбулаторних карт, про взаєморозрахунки з пацієнтами, про наявні знижки та націнки на послуги, про витрати на утримання медичного персоналу, їх премії та доплати, експлуатаційні витрати та інші витрати, створюються всі необхідні передумови для забезпечення ефективного управління установою сімейної медицини та калькулювання вартості наданих послуг. Інша частина переваг не лише стосується підвищення ефективності управління медичною установою, а передбачає вдосконалення якісного рівня обслуговування пацієнтів та клієнтів шляхом активізації взаємовідносин із ними через інформаційний веб-сайт медичної установи.

**Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі.** В умовах сьогодення, що характеризуються динамізацією економічних відносин та зміщенням акцентів на стратегічні аспекти функціонування, ефективне управління окремими бізнес-процесами або підприємствами є неможливим без використання сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій. Це зумовлює необхідність їх активного запровадження при організації системи бухгалтерського обліку в процесі надання послуг сімейної медицини.

Використання інформаційних технологій у роботі установ сімейної медицини значно спрощує низку робочих процесів і підвищує їх ефективність при наданні послуг сімейної медицини. Окрім традиційних переваг, які дозволяють забезпечити комп'ютеризацію процедур обробки обліково-аналітичної інформації та її передачі користувачам, основною перевагою для медичних установ є створення єдиного інформаційного простору, аналітична обробка якого дозволяє підвищити ефективність управлінських рішень менеджменту, з одного боку, та підвищити рівень лояльності пацієнтів і клієнтів до медичної установи шляхом підвищення якості їх обслуговування, – з іншого. Реалізація такої функції інформаційної системи медичної установи в умовах сьогодення стала можливою завдяки поширенню засобів зв'язку з доступом до Інтернет та завдяки зміні традиційної моделі комунікації між людьми.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бухгалтерський облік: актуальні проблеми та рішення : монографія / [С. С. Герасименко, А. О. Єпифанов, М. Д. Корінько та ін.]. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2010. – 162 с.
2. Качмар В. О. Інформаційні технології в стандартизації та організації медичної реабілітації за методом проф. Козьявкіна / Качмар В. О., Качмар О. О. – Львів : Папуга, 2007. – 104 с.
3. Кошкарів С. А. Внутрішньогосподарський оперативний облік і контроль у системі управління діяльністю виробничих підприємств : монографія / С. А. Кошкарів, В. І. Бачинський, П. О. Куцик. – Чернівці : Золоті литаври, 2012. – 259 с.
4. Лучко М. Р. Організація інформаційних систем і технологій обліку в бюджетних установах : навчальний посібник / М. Р. Лучко, Н. М. Хорунжак. – Тернопіль : Видавець Стародубець В. О., 2002. – 178 с.
5. Мацуга О. М. Інформаційна технологія обробки неоднорідних медичних даних для підтримки прийняття рішень під час діагностики : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. техн. наук : спец. 05.13.06 “Інформаційні технології” / О. М. Мацуга. – Дніпропетровськ, 2007. – 18 с.
6. Мацуга О. М. Практична реалізація системи DROZD у системі медичного моніторингу / О. М. Мацуга // Актуальні проблеми автоматизації та інформаційних технологій. – Дніпропетровськ : Вид-во Дніпропетр. ун-ту, 2005. – Т. 9. – С. 22-33.
7. Мних Є. В. Організація автоматизованих робочих місць облікового персоналу : навч. посіб. / Є. В. Мних, Є. І. Цікало, Р. М. Бунь; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Львів, 2004. – 166 с.
8. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навч. посіб. / О. Б. Моргулець. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
9. Свірко С. В. Бухгалтерський облік у бюджетних установах: методологія та організація : монографія / С. В. Свірко. – К. : КНЕУ, 2006. – 244 с.
10. Сисюк С. В. Визначення вартості платних медичних послуг та їх облікове забезпечення / С. В. Сисюк, Н. М. Зорій // Економічні науки. – 2010. – № 2(6). – С. 181-186.
11. Терещенко Л. О. Інформаційні системи і технології в обліку / Л. О. Терещенко, І. І. Матієнко-Зубенко. – К. : КНЕУ, 2004. – 187 с.
12. Фуртак І. І. Інформаційне забезпечення менеджменту сімейної медицини / І. І. Фуртак, І. М. Паробецька, Н. В. Верес, Б. М. Самчук // Матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Львів : Медицина і право, 2007. – 352 с.
13. Хорунжак Н. М. Проблеми та перспективи комп'ютеризації обліку в бюджетних установах / Хорунжак Н. М., Сисюк С. В. // Економіка і регіон. – 2009. – №1(20). – С. 142-146.
14. Шкарабан С. Принципи та умови організації оперативного економічного аналізу на підприємстві / С. Шкарабан // Економічний аналіз. – Тернопіль, 2009. – Вип. 4. – С. 11-12.

15. Person-Centered Health Records: Toward HealthPeople / J. Demetriades, R. Kolodner, G. Christopherson, eds. – 2005. – 279 p.

## REFERENCES

1. *Bukhhalters'kyj oblik: aktual'ni problemy ta rishennia*, S. S. Herasymenko, A. O. Yepifanov, M. D. Korin'ko ta in. (2010), DVNZ “UABS NBU”, Sumy, 162 s.
2. Kachmar, V. O. and Kachmar, O. O. (2007), *Informatsijni tekhnologii v standartyzatsii ta orhanizatsii medychnoi reabilitatsii za metodom prof. Kozziavkina*, Papuha, L'viv, 104 s.
3. Koshkarov, S. A. Bachyns'kyj, V. I. and Kutsyk, P. O. (2012), *Vnutrishn'ohospodars'kyj operatyvnyj oblik i kontrol' u systemi upravlinnia diial'nistiu vyrobnychych pidpriemstv*, Zoloti lytavry, Chernivtsi, 259 s.
4. Luchko, M. R. and Khorunzhak, N. M. (2002), *Orhanizatsiia informatsijnykh system i tekhnologij obliku v biudzhetykh ustanovakh: navchal'nyj posibnyk*, Vydavets' Starodubets' V. O., Ternopil', 178 s.
5. Matsuha, O. M. (2007), *Informatsijna tekhnologhiia obrobky neodnorodnykh medychnykh danykh dlia pidtrymky pryjniattia rishen' pid chas diahnostryky* : avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. tekhn. nauk : spets. 05.13.06 “Informatsijni tekhnologii”, Dnipropetrovs'k, 18 s.
6. Matsuha, O. M. (2005), *Praktychna realizatsiia systemy DROZD u systemi medychnoho monitorynhu, Aktual'ni problemy avtomatyzatsii ta informatsijnykh tekhnologij*, Vyd-vo Dnipropetr. un-tu, Dnipropetrovs'k, T. 9, s. 22-33.
7. Mnykh, Ye. V. Tsikalo, Ye. I. and Bun', R. M. (2004), *Orhanizatsiia avtomatyzovanykh robochych mist' oblikovoho personalu*, L'viv. nats. un-t im. I. Franka, L'viv, 166 s.
8. Morhulets', O. B. (2012), *Menedzhment u sferi posluh*, Tsentru uchbovoi literatury, K., 384 s.
9. Svirko, S. V. (2006), *Bukhhalters'kyj oblik u biudzhetykh ustanovakh: metodolohiia ta orhanizatsiia*, KNEU, Kyiv, 244 s.
10. Sysiuk, S. V. and Zorij, N. M. (2010), *Vyznachennia vartosti platnykh medychnykh posluh ta ikh oblikove zabezpechennia*, *Ekonomichni nauky*, № 2(6). – S. 181-186.
11. Tereschenko, L. O. and Matiienko-Zubenko, I. I. (2004), *Informatsijni systemy i tekhnologii v obliku*, KNEU, Kyiv, 187 s.
12. Furtak, I. I. Parobets'ka, I. M. Veres, N. V. and Samchuk, B. M. (2007), *Informatsijne zabezpechennia menedzhmentu simejnoi medytsyny*, *Materialy I Vseukrains'koi naukovo-praktychnoi konferentsii*, Medytsyna i pravo, L'viv, 352 s.
13. Khorunzhak, N. M. and Sysiuk, S. V. (2009), *Problemy ta perspektyvy komp'uteryzatsii obliku v biudzhetykh ustanovakh*, *Ekonomika i rehion*, №1(20), s. 142-146.
14. Shkaraban S. (2009), *Pryntsypy ta umovy orhanizatsii operatyvnoho ekonomichnoho analizu na pidpriemstvi*, *Ekonomichnyj analiz*, vyp. 4, Ternopil', s. 11-12.
15. Person-Centered Health Records: Toward HealthPeople, J. Demetriades, R. Kolodner, G. Christopherson, eds (2005), 279 p.