

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ МЕДИЧНИМИ ЗАКЛАДАМИ

Климчук С-О. В.
Національний фармацевтичний університет
sophia92@mail.ua

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), аналізуючи власну політику з досягнення здоров'я, встановила пріоритетність категорії якості у політиці з охорони здоров'я (ОЗ) країн-членів. Прийнята в 2008 р. на конференції міністрів ОЗ «Таллінська хартія: системи ОЗ для здоров'я та благополуччя» головними цілями систем ОЗ визначила «забезпечення надання високоякісних послуг усьому населенню, доступ пацієнтів до високоякісної допомоги, забезпечення їх упевненості у тому, що постачальники послуг у своїй роботі спираються на найсучасніші та надійні дані медичної науки, а також використовують найадекватніші технології, забезпечуючи високу ефективність і безпеку втручання». Такі пріоритети підтримані резолюцією Генеральної Асамблеї ООН, резолюцією 60-ої сесії Європейського регіонального комітету ВООЗ .

Глобальна стратегія ВООЗ “Здоров'я для всіх” серед головних завдань визнає якість обслуговування та відповідну технологію, у переконанні, що всі країни-члени повинні мати відповідні структури та механізми для забезпечення безперервного підвищення якості медико-санітарної допомоги та вдосконалення належного розвитку і використання технології охорони здоров'я.

Якість в охороні здоров'я – це складна, багатокомпонентна система, в основу якої покладено сукупність принципів, що характеризують ефективність, економічність, адекватність, своєчасність, доступність, достатність процесів щодо охорони здоров'я людини (населення) на рівні науково-технічних досягнень у сучасний період. На сьогодні єдине, загальноприйняте

визначення якості охорони здоров'я відсутнє, ця категорія багатоаспектна і пояснюється багатьма концепціями, що з часом змінюються і удосконалюються.

За визначенням ВООЗ, «якість - це точне (відповідно до стандартів) виконання різних видів медичного втручання, які вважаються безпечними, доступні у фінансовому відношенні для даного суспільства і здатні здійснити позитивний вплив на рівень смертності, захворюваності, непрацездатності і нераціонального харчування».

Якісна медична допомога (МД) – це та, що точно відповідає визначеним вимогам, з використанням сучасних знань і ресурсів, та забезпечує очікувану максимальну користь від її надання і зниження ризику до мінімального.

Так, за визначенням Р. Максвелла, якісна медична допомога характеризується доступністю, справедливістю, відповідністю потребам суспільства, ефективністю, дієвістю та економічністю.

Існують ще декілька підходів до визначення якості: «ЯМД визначається використанням медичної науки і технології з найбільшою користю для здоров'я людини, але без збільшення ризику. Рівень якості, таким чином, – це рівень балансу вигоди і ризику для здоров'я» ; «... належне проведення (згідно зі стандартами) усіх заходів, що є безпечними і прийнятними, використовуються у даному суспільстві і впливають на смертність, захворюваність, інвалідність «Якість – це виконання вимог або інструкцій»; «Якість – це дотримання стандартів»; «ЯМД – сукупність характеристик, що підтверджують відповідність наданої допомоги наявним потребам пацієнта (населення), його очікуванням, сучасному рівню медичної науки і технології» ; «Під ЯМД розуміють процес взаємодії лікаря та пацієнта, що ґрунтується на професіоналізмі лікаря, тобто його здатності знижувати ризик прогресування захворювання у пацієнта та виникнення нового патологічного про-

цесу, оптимально використовувати ресурси медицини та забезпечити задоволеність пацієнта наданою їй МД».

У Наказі МОЗ України від 08.2009 р. № 189 «Про порядок контролю та управління ЯМД» надане таке визначення ЯМД: належне (відповідно до стандартів, клінічних протоколів) проведення усіх заходів, які є безпечними, раціональними, прийнятними з точки зору коштів, що використовуються у даному суспільстві, і впливають на смертність, захворюваність, інвалідність.

Питання поліпшення ЯМД в Україні та світі є пріоритетними, а основним завданням управління ЯМД є забезпечення оптимальності використання галузевих ресурсів, задоволення потреб пацієнтів та їх очікувань, досягнення відповідності сучасному рівню розвитку науки і т.п. Успішна реалізація цих завдань потребує запровадження ефективної системи управління ЯМД населенню, що передбачає аналіз існуючих загальних підходів до підвищення ЯМД.