

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Котлярова В. Г., Лісна А.Г.

Національний фармацевтичний університет

Медична послуга – це послуга, що надається пацієнту закладом охорони здоров'я (ЗОЗ) або фізичною особою – підприємцем, яка зареєстрована та одержала в установленому законом порядку ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, та оплачується її замовником. Від якості її надання залежить імідж закладу та, відповідно, кількість пацієнтів.

Метою дослідження є розробка інструментів для моніторингу якості надання медичної послуги.

Об'єктом дослідження є процес моніторингу якості медичної послуги.

Предметом дослідження – є вибір інструменту зворотного зв'язку з пацієнтом з метою моніторингу якості медичного обслуговування.

За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, якість медичних послуг є мірою того, як послуги ЗОЗ, що надаються окремим особам та громадам, поліпшують бажані результати у здоров'ї людей. Щоб цього досягти, охорона здоров'я повинна бути:

безпечною: надання медичної допомоги, яка мінімізує ризики завдати шкоду для отримувачів послуг, у тому числі пошкоджень, яким можна запобігти, а також зменшує можливість медичних помилок;

результативною: досягнення найкращих результатів через надання послуг на основі наукових знань та принципів доказової медицини;

своєчасною: зменшення затримок у наданні та одержанні медичної допомоги;

економічно ефективною: надання медичної допомоги таким чином, щоб максимізувати використання ресурсів та уникнути марних витрат;

забезпечувати рівність: надання медичної допомоги, яка не відрізняється за якістю відповідно до особистих характеристик пацієнтів, таких як стать, раса, національність, місце проживання або соціально-економічний статус;

людиноцентричною: надання медичних послуг з урахуванням індивідуальних уподобань і очікувань пацієнтів та культури їхньої громади.

Для реалізації цих принципів система управління якістю в ЗОЗ повинна будуватися на наступних принципах:

1. Пацієнтоорієнтованість: ЗОЗ працює, насамперед, для задоволення потреб пацієнтів.

2. Подальше успішне існування закладу залежить від того, наскільки послуги відповідають потребам пацієнтів.

3. Для визначення задоволеності пацієнтів її необхідно вимірювати.

4. На підставі вимірювання необхідно вносити зміни в реальну практику надання послуг.

Для визначення задоволеності пацієнта необхідно організувати зворотній зв'язок від пацієнтів. Для цього пропонується використовувати опитувальник задоволеності консультацією (Consultation Satisfaction Questionnaire, CSQ та SSQ). Вибір саме цього опитувальника обґрунтований тим, що оціночні питання цього опитувальника представляють кількісну оцінку задоволеності пацієнта від конкретного візиту до конкретного лікаря. Цей опитувальник дозволить здійснювати моніторинг діяльності окремого лікаря та буде становити основу для розробки мотиваційних програм для лікарів.

Таким чином, запропонований опитувальник дозволить ЗОЗ організувати свою діяльність на основі наведених принципів.