

УДК : 614.2:005.311.11:303.62

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДИЧНИХ ПІДХОДІВ ЩОДО КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ У ВІТЧИЗНЯНИХ ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Посилкіна О.В., Ковальська О.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

o.posilkina@gmail.com

РЕЗЮМЕ. Покращення якості медичної допомоги в Україні є однією з найактуальніших проблем, про що зазначено в Концепції управління якістю медичної допомоги в галузі охорони здоров'я в Україні. Проведений аналіз показав, що в багатьох вітчизняних закладах охорони здоров'я (ЗОЗ) на теперішній час впроваджена система контролю якості надання медичної допомоги, яка побудована на експертизі внутрішніх документів закладу. Для подолання ситуації, що склалася, запропонована удосконалена схема складових системи контролю якості надання медичної допомоги в ЗОЗ. Також запропоновано вдосконалення технології внутрішнього аудиту якості надання медичної допомоги шляхом розширення напрямів аудиту і проведення аудиту думок пацієнтів та медичних працівників.

Ключові слова: якість, система охорони здоров'я, медична допомога, пацієнт, заклад охорони здоров'я, внутрішній аудит

Вступ. На сучасному етапі розвитку системи охорони здоров'я (СОЗ) якість медичної допомоги вважається основною цільовою функцією і водночас найважливішим критерієм діяльності СОЗ від нижньої її ланки – закладу охорони здоров'я (ЗОЗ), до верхньої – Міністерства охорони здоров'я України. Забезпечення якості при наданні медичної допомоги у більшості країн розглядається як основа національної політики в сфері охорони здоров'я. Настанови щодо покращення якості процесів в організаціях охорони здоров'я подано в документі ДСТУ ISO IWA 1 [4] (International Workshop Agreement. IWA 1 розвиває положення документу НС-1 (Health Care), який у загальній формі рекомендував закладам СОЗ виконувати вимоги щодо покращення медичної допомоги в частині встановлення діагнозу лікування, а також безпеки та ефективності всього медичного устаткування, діагностичних приладів і

обладнання, що використовуються для зазначених цілей. Актуальність проблеми забезпечення якості надання медичної допомоги особливо зростає в період реформування в Україні галузі охорони здоров'я і потребує подальшого дослідження.

Метою роботи є дослідження напрямів удосконалення системи контролю за якістю надання медичної допомоги у вітчизняних ЗОЗ.

Методи та матеріали. При проведенні досліджень використовувалася монографічна література і наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів з питань удосконалення якості надання медичної допомоги в ЗОЗ різних форм власності і профілю діяльності. В роботі застосовано ретроспективний, логічний, системний аналіз, контент-аналіз, графічний аналіз для підвищення наочності подання матеріалу.

Результати досліджень. Як показав проведений аналіз, в багатьох вітчизняних ЗОЗ на теперішній час впроваджена система контролю якості надання медичної допомоги, яка побудована на експертизі внутрішніх документів закладу. Але проведений нами аналіз показників оцінки якості надання медичних послуг, дозволяє зробити висновок, що використовувані показники скоріше характеризують функції відповідних посадових осіб, вимоги до них, а також фактори надання якісної медичної допомоги (рис. 1).

Згідно з методичними рекомендаціями [7], система контролю якості надання медичної допомоги повинна складатися з двох основних підсистем:

- формування системи контролю якості надання медичної послуги,
- функціонування системи контролю якості надання медичної послуги.

Підсистема формування системи контролю має створювати базові умови для реалізації другої підсистеми - функціонування системи контролю якості надання медичних послуг.



Рис. 1 Структуризація традиційно використовуваних показників контролю якості надання медичної допомоги у вітчизняних ЗОЗ

За думкою фахівців, підсистема формування контролю якості надання медичної допомоги, повинна передбачати три основних компоненти [7,8]:

1. Нормативно-методологічну компоненту: постанови КМ, накази МОЗ, накази УОЗ, накази по ЗОЗ, методичні рекомендації, локальні клінічні протоколи.

2. Мотиваційну компоненту: створення системи матеріального та морального заохочення за надання якісної медичної допомоги та участь у процесах покращення якості медичної допомоги.

3. Компоненту створення сприятливого внутрішнього середовища у ЗОЗ: ініціативність керівництва; проведення у колективі роз'яснювальної роботи щодо цілей та принципів концепції системи контролю якості надання медичних послуг.

За нашою думкою, цю підсистему необхідно доповнити ще однією складовою: технічною компонентою, яка включатиме: матеріально-технічну базу лікування та діагностування, медикаментозне забезпечення пацієнтів та матеріально-технічну базу їх сервісного обслуговування.

Базові умови системи контролю якості повинні постійно підтримуватися з урахуванням оновлення державної нормативно-правової бази, ринкових умов, змін у суспільстві та у колективі [1-3]. Удосконалена схема системи контролю якості надання медичної допомоги в ЗОЗ наведена на рис.2

Належне функціонування системи контролю якості надання медичної допомоги повинно передбачати організацію і проведення внутрішнього аудиту [4]. Основними завданнями внутрішнього аудиту в ЗОЗ є:

- виявлення проблем надання медичної допомоги;
- визначення мети і розроблення стандартів якості надання медичної допомоги в ЗОЗ;
- виявлення причин неналежної якості медичної допомоги;
- розроблення заходів для покращення якості медичної допомоги та їх впровадження;
- оцінка якості медичної допомоги після впровадження заходів, розроблених у процесі внутрішнього аудиту.

Оцінювання якості в ЗОЗ прийнято з трьох позицій – Тріада Донабедіана:

1. Структура: матеріальні ресурси, людські ресурси, система організації роботи.

2. Процес: діяльність з надання медичної допомоги, включаючи профілактику, діагностику, лікування, реабілітацію, навчання пацієнтів (характеризує, що саме, в якій послідовності і за який час має бути зроблено для пацієнта); дотримання лікарями стандартів медичної допомоги і клінічних

рекомендацій; знайомство лікарів з принципами «доказової медицини» і використання їх в поточній діяльності.

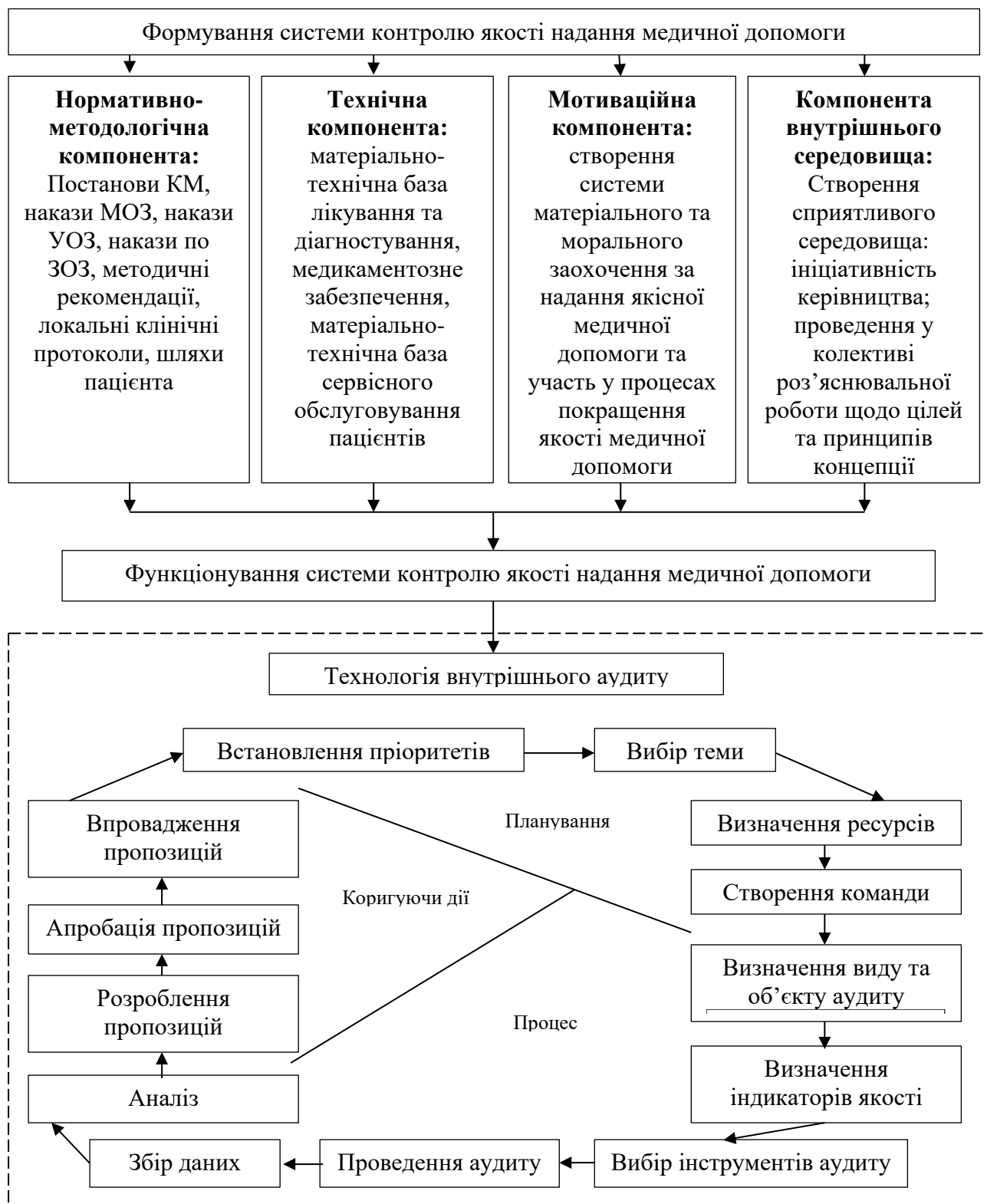


Рис. 2 Схеми запропонованої системи контролю якості надання медичної допомоги

Джерело: доопрацьовано на основі [7]

3. Результати: зміни стану здоров'я (пацієнт, громада в цілому); отримання знань пацієнтами і їх родинами, щодо медичної допомоги, зміни в поведінці (способі життя) пацієнтів і їх родин, задоволеність пацієнтів медичною допомогою.

Тріада Донабедіана вказує на предмет внутрішнього аудиту (структура, процес, результати). Відповідно до них визначені види внутрішнього аудиту в ЗОЗ:

- аудит структури;
- аудит процесу;
- аудит результату .

Технологія проведення аудиту передбачає визначення фактичних показників діяльності та порівняння їх з критеріями (бажаними значеннями). Критерії якості медичної допомоги визначаються як мінімальний обов'язковий рівень медичної допомоги, нижче якого вона не повинна надаватися. В методичних рекомендаціях щодо впровадження системи контролю якості надання медичної допомоги [7], запропоновані показники оцінки окремих аспектів контролю якості. Але, як показало дослідження цих показників, вони не всі аспекти якості надання медичної медичної допомоги, наприклад, відсутні показники, які характеризують думки пацієнтів і працівників з цього питання. В той же час, такі показники, як питома частка планових операцій у загальному обсязі хірургічних втручань та частота патологоанатомічних розтинів, на наш погляд, не є інформативними для контролю якості надання медичної допомоги.

З метою удосконалення процедури внутрішнього аудиту в ЗОЗ нами запропонована розширена схема напрямів внутрішнього аудиту якості надання медичної допомоги (рис. 3).

Висновки. Дослідження існуючих підходів до побудови системи контролю якості надання медичної допомоги в ЗОЗ дозволило зробити висновок щодо необхідності доповнення існуючої системи ще однією компонентою: технічною, яка включатиме: матеріально-технічну базу лікування та діагностування, медикаментозне забезпечення пацієнтів та

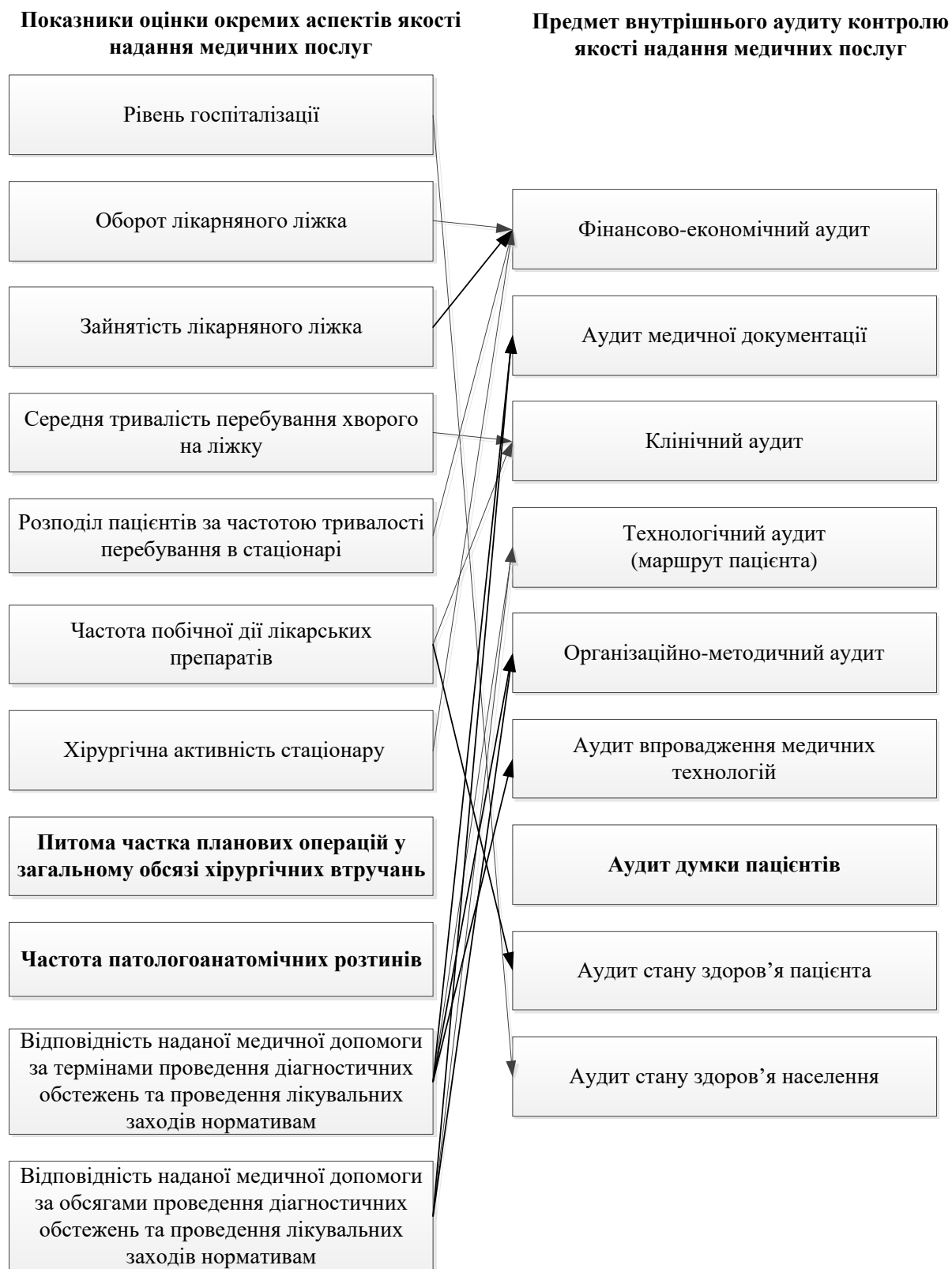


Рис. 3 Запропонована розширена схема напрямів внутрішнього аудиту якості надання медичної допомоги

матеріально-технічну базу їх сервісного обслуговування. Також запропоновано вдосконалення технології внутрішнього аудиту якості надання медичної допомоги шляхом розширення напрямів аудиту і проведення аудиту думок пацієнтів та медичних працівників щодо стану цього питання в ЗОЗ. Перспективи подальших досліджень передбачають розробку методичних підходів до проведення аудиту думок пацієнтів та медичних працівників щодо якості надання медичної допомоги.

Література

1. Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року. Н а к а з МОЗ України №454 від 01.08.2011 N 454: / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0454282-11> (дата звернення 16.03.2023).

2. Про управління якістю медичної допомоги. Наказ МОЗ України від 24.02.2010 р. № 163. URL: / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show> (дата звернення 16.03.2023).

3. Про затвердження індикаторів якості медичної допомоги. Наказ МОЗ України від 02.11.2011 № 743. URL: / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/sh> (дата звернення 16.03.2023).

4. ДСТУ IWA 1:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшування процесів в організаціях охорони здоров'я: (IWA 1:2005, IDT); надано чинності 2008-01-01. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. - 83 с.

5. Задоволеність медичною допомогою як критерій якості її надання / О. З.Децик, Н. І. Кольцова, О. Л. Самотовка [та ін.] // Медичні перспективи. — Том XV, 2019. — № 1. — С. 71 — 74.

6. Заков О.Л. Сучасні підходи до визначення змісту поняття «Якість медичної допомоги» / О.Л. Зюков //Охорона здоров'я України. — 2017. — № 3–4. – С. 54–59.

7. Контроль якості медичної допомоги на рівні закладу охорони здоров'я. Методичні рекомендації. Ужгород, 2014. 48 с. URL : / [Електронний ресурс]. –

Режим доступу: https://www.dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/oky_zoz.pdf
(дата звернення 20.03.2023).

8. Степаненко А. Контроль якості медичної допомоги в Україні. 2017. / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL:<https://www.vz.kiev.ua/kontrol-yakosti-medychnoyi-dopomogy-v-ukrayinigolyj-korol/> (дата звернення 20.03.2023).

SUMMARY. Improving the quality of medical care in Ukraine is one of the most urgent problems, as stated in the Concept of quality management of medical care in the field of health care in Ukraine. The conducted analysis showed that many domestic health care institutions (PHIs) have currently implemented a quality control system for providing medical care, which is based on the examination of the institution's internal documents. In order to overcome the existing situation, an improved scheme of the components of the system of quality control of the provision of medical care in health care facilities is proposed. It is also proposed to improve the technology of the internal audit of the quality of medical care by expanding the areas of audit and conducting an audit of the opinions of patients and medical workers.

Key words: quality, health care system, medical care, patient, health care institution, internal audit