

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Гладкова О. В., Кириченко О. О.

Кафедра менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у фармації

Національного фармацевтичного університету

м. Харків, Україна

[lena210283@gmail.com](mailto:lana210283@gmail.com)

Актуальність теми. Сучасний підхід до розвитку охорони здоров'я, зосереджений на впровадженні та вдосконаленні систем оцінки якості медичної допомоги, робить питання якості та ефективності діяльності медичних закладів особливо важливими в управлінні галуззю. Ці аспекти безпосередньо впливають на загальний результат надання медичних послуг.

Метою дослідження є визначення сутності поняття «якість медичної допомоги» її основних характеристик та принципів надання.

Методи дослідження: метод теоретичного узагальнення - для визначення сутності «якість медичної допомоги»; структурно-логічний підхід - для розуміння процесу управління якістю надання медичної допомоги; ілюстративний методи - для візуалізації представлення результатів.

Результати дослідження. Якість медичної допомоги (ЯМД) - це сукупність характеристик, які підтверджують відповідність наданих медичних послуг потребам і очікуванням пацієнтів, а також сучасним стандартам медицини, технологіям і науковим досягненням. До основних характеристик ЯМД належать:

1. Професійна компетентність. Це здатність медичних працівників застосовувати свої теоретичні знання і практичні навички у відповідності з клінічними рекомендаціями та стандартами. Для керівників компетентність також означає ефективність управлінських рішень.
2. Доступність. Медична допомога має бути рівно доступною для всіх пацієнтів, незалежно від географічних, економічних, соціальних, культурних або мовних бар'єрів.

3. Міжособистісні стосунки. Якість взаємодії між медичним персоналом та пацієнтами, а також стосунки в самій медичній команді, відіграють важливу роль у створенні належного рівня медичних послуг.
4. Ефективність. Медична допомога повинна забезпечувати найкращі результати з мінімальними витратами, враховуючи обмежені ресурси системи охорони здоров'я.
5. Безперервність. Пацієнти повинні отримувати безперервну медичну допомогу без затримок, невиправданих перерв чи повторних процедур.
6. Безпека. Зведення до мінімуму ризиків побічних ефектів при діагностиці й лікуванні є критично важливим як для пацієнтів, так і для медичних працівників на всіх рівнях надання допомоги.
7. Зручність. Це передбачає створення комфортних умов для пацієнтів, включаючи належний санітарний стан, комфортні приміщення, сучасне обладнання та оптимальні умови перебування.
8. Відповідність очікуванням пацієнтів. Якість медичних послуг оцінюється через ступінь задоволеності пацієнтів, зокрема, щодо зручності, результативності, доступності та взаємодії з медичним персоналом.

Ці характеристики визначають загальне сприйняття пацієнтами наданих послуг та рівень їх задоволеності медичною допомогою.

Уряди багатьох країн інвестують значні кошти у дослідження в галузі охорони здоров'я, зокрема для підвищення якості медичних послуг і вдосконалення систем управління цією якістю. Основна мета таких досліджень - не лише покращити рівень медичної допомоги, але й знизити її собівартість. Враховуючи, що якість медичних послуг безпосередньо впливає на здоров'я людини, шляхи оптимізації витрат можна поділити на три основні напрямки:

1. Зниження якості надання послуг;
2. Використання новітніх технологій;
3. Впровадження систем управління якістю, що дозволяють суттєво знизити загальні витрати без втрати якості послуг.

При запровадженні таких систем важливо враховувати інтереси трьох

ключових груп: пацієнтів, медичних працівників та інвесторів, оскільки кожна з цих сторін має свої критерії оцінки якості медичних послуг:

- пацієнти оцінюють якість через такі показники, як увага і ввічливість персоналу, полегшення симптомів захворювання та покращення загального стану після лікування;
- медичні працівники оцінюють допомогу за відповідністю сучасним стандартам, наявністю та якістю медичного обладнання, а також за можливістю приймати рішення, які сприяють покращенню здоров'я пацієнтів;
- інвестори надають пріоритет ефективності використання ресурсів, оптимізації витрат на охорону здоров'я та зниженню рівня непрацездатності серед населення.

Хоча кожна група має свої унікальні вимоги, завдання системи управління якістю медичної допомоги полягає у тому, щоб знайти баланс між інтересами всіх сторін.

Управління ЯМД включає організацію та контроль діяльності системи охорони здоров'я для забезпечення потреб населення у якісних медичних послугах. У сучасних умовах така система складається з управлінських структур і процедур, спрямованих на надання пацієнтам медичної допомоги високої якості. Ця система ґрунтується на семи ключових принципах, що забезпечують її ефективне функціонування (рис. 1).

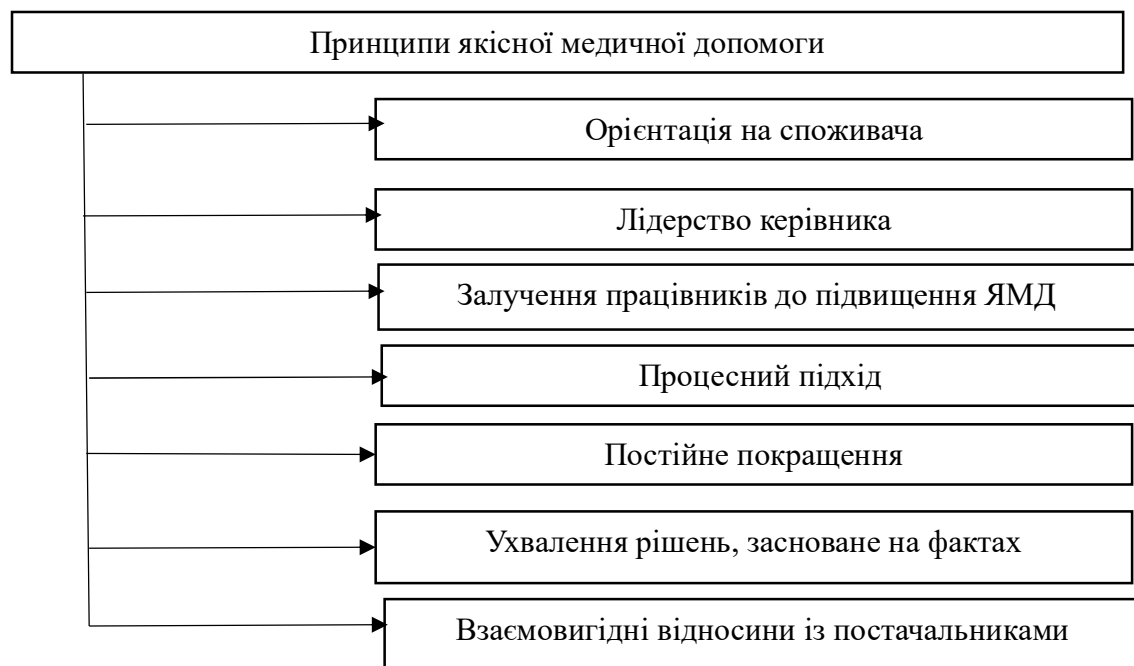


Рис. 1 Базові принцип надання якісної медичної допомоги

Інші принципи управління ЯМД включають:

- використання доказової медицини;
- проведення експертизи якості на основі стандартів та протоколів;
- єдність підходів у відомчій і позавідомчій експертизі;
- використання адміністративних, економічних і правових методів для управління якістю;
- аналіз економічної ефективності витрат для досягнення оптимальної якості;
- проведення соціологічного моніторингу якості послуг.

Етапи управління якістю медичної допомоги включають:

1. Контроль якості: Постійний моніторинг процесів для виявлення проблемних місць та їх усунення.

2. Забезпечення якості: Регулярні заходи, спрямовані на підтримку високого рівня якості послуг і мотивацію персоналу.

3. Постійне вдосконалення: Впровадження інноваційних рішень, навчання персоналу і використання сучасних технологій для підвищення ефективності та результативності медичних послуг.

Висновки. Згідно з дослідженнями, лише 10-15% якості медичної допомоги залежить від окремих лікарів чи адміністраторів, тоді як 85% визначається загальною системою надання послуг. Це свідчить про необхідність комплексного реформування всієї системи охорони здоров'я.

Таким чином, система управління ЯМД є ключовим етапом у розвитку сучасної, ефективної та якісної медицини.