Актуальні питання управління в системі охорони здоров’я

Теоретичні аспекти управління якістю медичноЇ допомоги

*Чухно І.А., к.держ.упр., доц.,*

*кафедра соціальної медицини,*

*організації та економіки охорони здоров'я*

*Харківського національного медичного університету*

Якість медичної допомоги та управління нею в рамках налагодження системи управління наданням медичної допомоги є одним з найважливіших напрямів забезпечення ефективності реформування системи охорони здоров'я держави. Зважаючи на значення цієї проблеми для ефективності системи охорони здоров'я нею займається значна кількість науковців у сфері медицини та управління. Зокрема, вказуючи на актуальність проблеми поліпшення якості медичної допомоги в Україні та необхідність формування чіткої виваженої політики щодо безперервного підвищення якості медичної допомоги як визначальної умови реформування вітчизняних військової та цивільної систем охорони здоров’я [3], здійснюючи аналіз поняття «якість медичної допомоги (послуги)» як правової категорії у законодавстві України та спеціальній літературі [1], пропонуючи дотримуватись покрокового проведення контролю, оцінки та вирішення проблем якості допомоги в медичних установах [2].

Серед основних завдань міжнародної стратегії Всесвітньої Організації Охорони Здоров’я «Здоров’я 21 – здоров’я для всіх в 21-ому столітті» виділено завдання щодо забезпечення ефективного управління якістю медичної допомоги та забезпечення якості медико-санітарної допомоги. Стратегією передбачається запровадження нового механізму управління якістю медичної допомоги, основною характерною рисою якого має бути систематичний вимір показників результативності клінічної допомоги з використанням міжнародно визнаних стандартів якості і з введенням результатів у бази даних, де кінцеві результати можуть бути зіставлені з результатами, отриманими на порівнянному рівні для забезпечення постійного підвищення якості медико-санітарного обслуговування хворих.

Підходи до визначення сутності якості охорони здоров'я поступово змінюються. З 1998 року в документах ВООЗ можемо побачити підхід до визначення якості, орієнтований скоріше не надавачів медичних послуг. Зокрема, якість медичної допомоги визначається як зміст взаємодії лікаря і пацієнта, який ґрунтується на кваліфікації професіонала, тобто його здібності зменшувати ризик прогресування захворювання, яке є у пацієнта, і виникнення нового патологічного процесу, оптимально використовувати ресурси медицини і забезпечувати задоволеність пацієнта системою охорони здоров'я (ВООЗ, 1986 р.)

Якість – це точне (у відповідності із стандартами) 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 (ВООЗ, 1998 р.).

З 2008 року тенденції дещо змінилися і в документах ВООЗ ми можемо побачити пацієнто-орієнтований підхід при визначенні якості медичних послуг.

Вітчизняні науковці схиляються до думки, що якість медичної допомоги є складним поняттям, що включає в себе багато компонентів. Н.Г. Гойда зазначає, що воно об’єднує два аспекти: об’єктивний (технічна якість) та суб’єктивний (якість, як вона сприймається пацієнтом).

В сучасних підходах до управління якістю медичної допомоги все більше уваги надається саме пацієнто-орієнтованому підходу до її визначення, при цьому одними з найбільш важливих компонентів інформації для аналізу є визначення ставлення пацієнтів до рівня і якості медичної допомоги, сприйняття ними отриманих послуг, вивчення задоволеності пацієнтів, відповідності очікуванням. Проте, думка пацієнта є суб’єктивною і, відповідно, оцінка якості, здійснена на основі таких даних, буде суб’єктивною.

До визначення якості медичної допомоги необхідно підходити комплексно, враховуючи як суб’єктивні фактори (серед яких можна виділити інформаційні, організаційні, загальне сприйняття системи та допомоги), так і об’єктивні (відповідність протоколам, ефективність використання ресурсів, результативність медичної допомоги тощо).

Говорячи про управління якістю слід відзначити, що в цілому якість медичних послуг є одним із визначальних чинників, що говорить нам про ефективність діяльності як окремого медичного закладу так і системи надання медичної допомоги в країні в цілому. Тому побудова ефективної системи контролю і управління якістю медичної допомоги, заснованої на максимальному врахуванні обох вказаних груп факторів, має бути одним з пріоритетів реформування в сфері охорони здоров'я.

Загалом, якість медичних послуг не залишається сталою, вона постійно змінюється, зважаючи на це управління якістю має бути постійним процесом, що враховуватиме всі складові і особливості надання послуг в медичній сфері та відповідатиме як на суб’єктивні так і об’єктивні потреби споживачів.

**Використана література**

1. Блащук Т. В. Якість медичної допомоги (послуги) та право на якість медичної допомоги (послуги): співвідношення понять / Т.В.Блащук, І. Пецко // Підприємництво, господарство і право. – 2011. – № 4 (184). – С. 33-36.

2. Жуков А.Є. Показники та оцінка якості надання екстреної медичної допомоги на догоспітальному етапі / Жуков А.Є., Тіунів В.К., Девяткова Г.І. та ін. / [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://doctor.wpoonline.com/article.php?sid=22109

3. Серебряков О. М. Світовий досвід побудови системи якості медичної допомоги та необхідність її впровадження у вітчизняну військову медицину / О. М. Серебряков / [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.stattionline.org.ua/index.php/vornka/37/3280-svitovij-dosvid-pobudovi-sistemi-yakosti-medichnoї- dopomogi-ta-neobxidnist-її-vprovadzhennya-u-vitchiznyanu-vijskovu-medicinu.html