

**Ivan Tsmokaliuk, Vertebrologist,
Orthopedist and Traumatologist**
*KNP "Regional Medical Center
of Vertebrology and Rehabilitation"
of the Zhytomyr Regional Council
Zhytomyr, Ukraine*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-417-7-34>

QUALITY MANAGEMENT OF MEDICAL CARE PROVISION

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Надання медичної допомоги завжди являється базовою потребою для населення. Але, окрім організації надання таких послуг, важливою характеристикою є і якість надання цих послуг.

Системні принципи управління будь-якою діяльністю передбачають безперервний зв'язок управління і інформації. І тому саме принцип зворотного зв'язку покладений в основу контролю якості медичної допомоги, який розглядається як одна з провідних функцій управління. Контроль якості спрямований на визначення відповідності реальних характеристик організації медичної допомоги і виконання медичних технологій цільовим критеріям якості.

Якісне медичне обслуговування – це обслуговування, при якому ресурси організуються таким чином, щоб з максимальною ефективністю і безпечністю задовольняти медико-санітарні потреби тих, хто найбільш усього потребує допомоги, проводити профілактику і лікування без непотрібних витрат і відповідно до вимог найвищого рівня.

Якість медичної допомоги – надання медичної допомоги та проведення інших заходів щодо організації надання закладами охорони здоров'я медичної допомоги відповідно до стандартів у сфері охорони здоров'я.

Чинним законодавством затверджені види, форми і складові контролю якості, визначені його організаційні структури. Відповідно до положень наказу, потребують оновлення існуючі організаційні технології контролю якості та адаптації до сфери охорони здоров'я – нові технології контролю (внутрішній аудит, самооцінка системи

якості), що обумовило доцільність розробки даних методичних рекомендацій.

Оцінка якості медичної допомоги – визначення відповідності наданої медичної допомоги встановленим стандартам у сфері охорони здоров'я. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється шляхом застосування методів зовнішнього та внутрішнього контролю якості медичної допомоги, самооцінки медичних працівників, експертної оцінки, клінічного аудиту, моніторингу системи індикаторів якості, атестації/сертифікації відповідно до вимог чинного законодавства України та законодавства Європейського Союзу [1].

Контроль якості медичної допомоги є важливою складовою комплексного процесу забезпечення якості медичної допомоги пацієнтам на всіх етапах та рівнях її надання.

В умовах державної системи охорони здоров'я виокремлюють кілька ступенів контролю якості медичної допомоги:

- перший — завідувач структурного підрозділу поліклініки чи стаціонару оцінює якість медичної допомоги, наданої конкретним лікарем пацієнтам, які пролікувалися у поліклініці (не менше 30% хворих) та у стаціонарі (усі хворі);

- другий – заступники головлікаря, що відповідають за роботу поліклініки чи стаціонару, використовуючи основні облікові документи, щодня проводять експертне оцінювання не менше 10% випадків пролікованих у поліклініці пацієнтів та не менше 20% випадків осіб, які закінчили лікування у стаціонарі;

- третій – експертна комісія медичного закладу щомісяця оцінює якість роботи підрозділів.

На наступних ступенях контроль якості медичної допомоги на рівні закладу здійснюють спеціалісти (спеціальні комісії) територіальних та регіональних органів управління охороною здоров'я:

- четвертий – експертна комісія при міському відділі (управлінні) охорони здоров'я (чи при територіальному медичному об'єднанні) шокварталу оцінює якість діяльності кожного медичного закладу;

- п'ятий – експертна комісія при обласному відділі (управлінні) охорони здоров'я шокварталу оцінює діяльність територіальних медичних об'єднань та обласних медичних закладів [2].

Складові частини контролю якості медичної допомоги за законодавством України: структура; процес та результати медичної

допомоги; організація надання медичної допомоги; контроль за реалізацією управлінських рішень; відповідність кваліфікаційним вимогам медичних працівників, у тому числі керівників закладів охорони здоров'я; вивчення думки пацієнтів щодо наданої медичної допомоги; забезпечення прав та безпеки пацієнтів під час надання їм медичної допомоги [2].

Враховуючи викладене вище, завданням кожного керівника на своєму рівні забезпечувати не лише організацію надання медичних послуг, а і надавати послуги населенню якісно. Саме керівництву на кожному рівні необхідно забезпечити управління якістю надання послуг, контроль за якістю. І ефективно поєднуючи управлінські ресурси керівництвом медична допомога буде надаватись якісно безпосередньому споживачу.

Література:

1. Білинська М.М., Попченко Т.П. Розвиток інтелектуального та кадрового менеджменту в державному управлінні охороною здоров'я. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej3/txts/GALUZEVE/09-BILINSKA-POPCHENKO.pdf>
2. Інформаційний ресурс Медична справа. URL: <https://medplatforma.com.ua/>