

Список використаних джерел

1. Martin, E.W., Brown, C.V., DeHayes, D.W., Hoffer, J. A. and Perkins, W.C. (2011) «Managing Information Technology: What Managers Need to Know», Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
2. Nunamaker, J.F., Dennis, A. R., Valacich, J. S., Vogel, D. R. and George, J. F. (2009) «Electronic meeting system to support group work», Communications of the ACM 34 (July): 40-61.
3. Schwartz, E.I. and Treece, J.B. (2012). «Smart programs go to work», Business Week 12 (March): 97-105.

Науковий керівник: к.е.н., доцент Богуславська С.І.

Куценко О.В.

Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького

НЕОБХІДНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Вступ. Здоров'я є найціннішим багатством для людини. Згідно з визначення, здоров'я – це стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів. У випадках, коли людям не вдається підтримувати своє здоров'я в належному стані самостійно, вони звертаються за допомогою до закладу охорони здоров'я та користуються медичними послугами. Надання закладом охорони здоров'я медичних послуг на належному рівні забезпечує залучення нових та утримання постійних клієнтів, а також дає можливість досягнути успіху в умовах ринкових відносин.

Для того, щоб пацієнт був задоволений, необхідно оцінювати і контролювати якість наданих йому медичних послуг. Однак, процес контролю якості надання медичних послуг є не простим завданням, тому що:

- Медичні послуги мають певні особливості, а саме: неосяжність, суб'єктивний характер, тісний зв'язок з споживачем, не прогнозованість потреби в ній, протяжність медичної допомоги в часі, індивідуальність, підвищені вимоги з боку держави до якості і до суб'єкта надання;

- Основним методом оцінки якості надання медичних послуг є експертний метод.

На жаль, в Україні в даний час регулювання надання медичних послуг здійснюється в основному на базі регламентуючих наказів, розпоряджень [1:1]. Чіткої законодавчої бази, яка б регулювала дане питання, не існує.

У зв'язку з цим на сьогодні гостро постають питання пов'язані з розробкою нових принципів і підходів для оцінки якості надання медичних послуг.

Мета дослідження.

- Обґрунтувати необхідність контролю за якістю медичних послуг;
- Дослідити системи контролю якості надання медичних послуг;
- Проаналізувати діючі процедури організації контролю якості надання медичних послуг в закладі охорони здоров'я.

Результати та їх обговорення. Сьогодні система охорони здоров'я України перебуває на етапі реформування, а це означає що зростає потреба у підвищенні якості медичної допомоги. Держава гарантує пацієнтам медичне обслуговування достатньої якості. Закон України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення» від 19.10.2017 № 2168 – VIII визначає основні принципи програми медичних гарантій, один із яких – зберігати і відновлювати здоров'я населення завдяки медичним послугам.

Якість медичної допомоги – це надання медичної допомоги та проведення інших заходів щодо організації надання закладами охорони здоров'я медичної допомоги відповідно до стандартів у сфері охорони здоров'я (наказ МОЗ «Про порядок контролю якості медичної допомоги» від 28.09.2012 №752).

Згідно з Порядком № 752 контроль якості наданої медичної допомоги проводиться у випадках смерті пацієнтів, первинному виходу на інвалідність осіб працездатного віку,

розбіжності встановлених діагнозів, недотримання закладами охорони здоров'я стандартів медичної допомоги, клінічних протоколів тощо.

Види контролю якості медичної допомоги можна розділити на два види:

- Внутрішній контроль - здійснюється керівництвом ЗОЗ або медичною радою медичного закладу;

- Зовнішній контроль – здійснюється органами державної виконавчої влади.

За законодавством України до складових частин контролю якості медичної допомоги належать:

- Структура
- Процес та результати медичної допомоги
- Організація надання медичної допомоги
- Контроль за реалізацією управлінських рішень
- Відповідність кваліфікаційним вимогам медичних працівників
- Вивчення думки пацієнтів щодо наданої медичної допомоги
- Забезпечення прав на безпеку пацієнтів під час надання їм медичної допомоги.

Одним з важливих інструментів контролю якості медичної допомоги є індикатори

Індикатори показують такі показники роботи лікувальної установи, як безпека пацієнтів і медичних працівників, ефективність та результативність лікувально-профілактичних заходів, а також враження самих пацієнтів від обслуговування.

Індикатори якості, як інструмент для вимірювання досягнутого рівня якості медичної допомоги, розробляються та обчислюються відповідно до Методики розробки системи індикаторів якості медичної допомоги, затвердженої наказом МОЗ України від 28.09.2012 р. №751, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 29 листопада 2012 року за № 2002/22314.

Визначеними законодавством функціями індикаторів контролю якості надання медичних послуг є:

- оцінювання за кількісними та якісними показниками якості надання медичних послуг у ЗОЗ;

- допомога в прийнятті управлінських рішень;
- визначення та підтвердження ефективності чи неефективності вжитих заходів тощо;
- уникнення витрат та вживання клінічних заходів, які не матимуть очікуваної результативності;
- аналіз відповідності рівня медичної допомоги затвердженим стандартам та медичним протоколам;

Для керівника медичного закладу використання індикаторів дає можливість порівняти основні показники ефективності роботи, виявити проблеми та недоліки, розробити систему поліпшення якості догляду за пацієнтами.

Отже, проаналізувавши доступні джерела інформації можна зробити висновки, що якість медичних послуг в першу чергу залежить від самої системи охорони здоров'я, що функціонує в державі. Держава має виступати гарантом якості наданих медичних послуг. Відповідно повинна бути організована ефективна діяльність системи охорони здоров'я.

Важливу роль у цьому питанні матимуть саме медичні стандарти. Обов'язковим аспектом функціонування якісної медичної допомоги мають бути чітко визначені вимоги як до медичних працівників, так і до медичного закладу в цілому.

Список використаних джерел

1. Тези доповіді Міжнародна науково-практична конференція «Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи»/Чабан О.П., Бойко О.В./ «Розроблення методики оцінювання рівня якості медичних послуг» м. Львів. 22-24 травня 2013.

2. Вороненко Ю. В., Гойда Н. Г., Горачук В. В. Самооцінювання як складова підготовки системи управління якістю медичної допомоги закладу охорони здоров'я до сертифікації на відповідність ДСТУ ISO 9001:2009. Український медичний часопис. 2014. № 2.

3. Заков О.Л. Сучасні підходи до визначення змісту поняття «Якість медичної допомоги». Охорона здоров'я України . 2007. № 3–4.

Науковий керівник: к.е.н., доцент Богуславська С.І.