

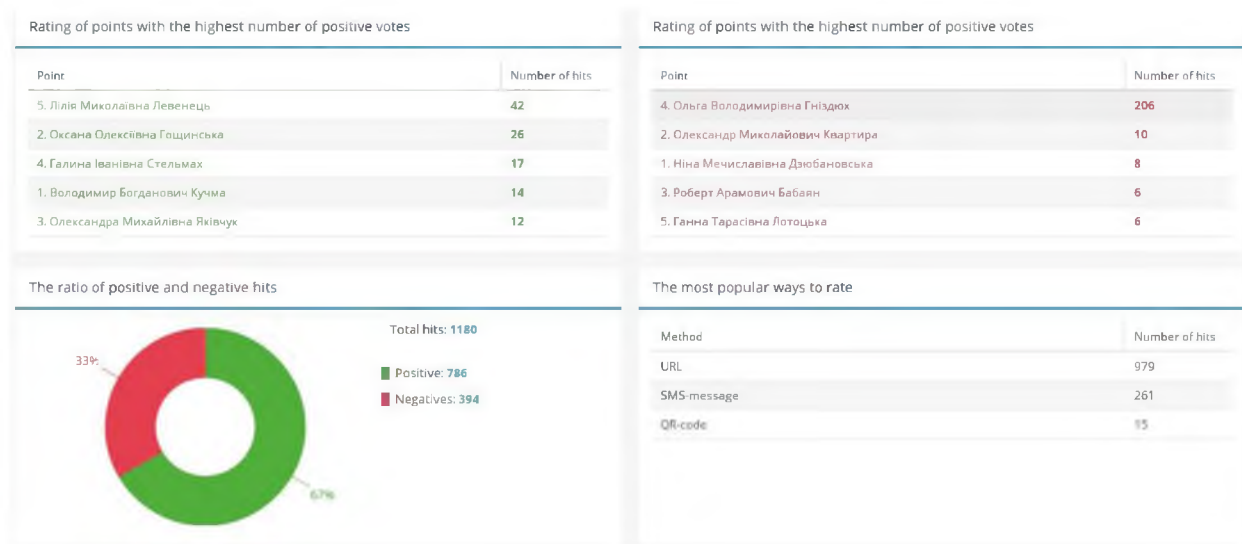
## **ВПРОВАДЖЕННЯ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ В ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я МІСТА ТЕРНОПОЛЯ**

Зважаючи на різноманітність форм організації медичної допомоги, сьогодні немає жодної країни, яка була б повністю задоволена власною системою охорони здоров'я [1]. Така ж ситуація склалась і в Україні, так як оцінка якості надання медичної допомоги базується здебільшого на аналізі статистичних показників [2], при чому, думка самих пацієнтів щодо якості надання медичної допомоги, практично не враховується. Тому надзвичайно актуальним є пошук та використання нових моделей, які б дали змогу об'єктивно оцінити якість медичного обслуговування, в тому числі, стосовно професіоналізму медиків, дотримання ними основ етики та деонтології потребує подальших досліджень.

У цьому контексті впровадження ІТ-технологій в закладах охорони міста Тернополя дасть змогу оцінити якість надання медичної допомоги. При цьому, враховуватиметься думка самих пацієнтів, і вже на основі аналізу їхніх побажань та зауважень оптимізуватиметься медичне обслуговування.

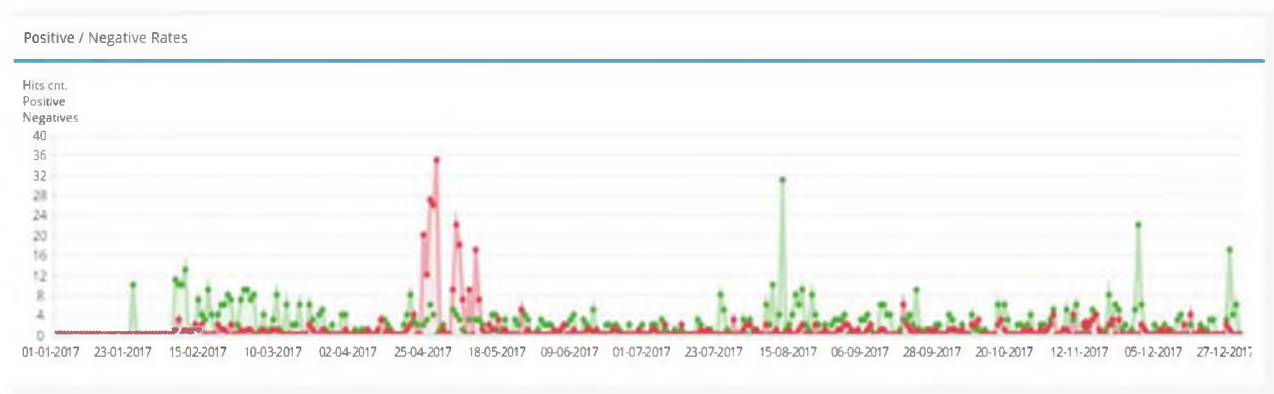
Під час запровадження в лікувально-профілактичних закладах міста соціального проекту «Оцінка якості надання медичних послуг» (одним із елементів програми якого є розміщення таблички на дверях кабінетів працівників медичних закладів міста Тернополя, із запитанням «Чи відповідає вашим очікуванням рівень наданих лікарем медичних послуг?»), пацієнти мають змогу здійснити оцінку якості надання медичних послуг.

Даний проект спрямований на покращення сервісу в лікувальних закладах міста та в 2017 році показав свою ефективність. За 2017 рік в лікувально-профілактичних закладах міста (далі – ЛПЗ) всього зареєстровано 1180 звернень, з яких 786 – позитивні (67%) та 394 – негативні (33%). Пацієнти мали змогу надіслати відповідь «так» або «ні» на вказаний номер, зокрема, надіслано 261 звернення SMS-повідомленням, 15 скористалися QR-кодом та 979 – URL посиланням (рис.1).



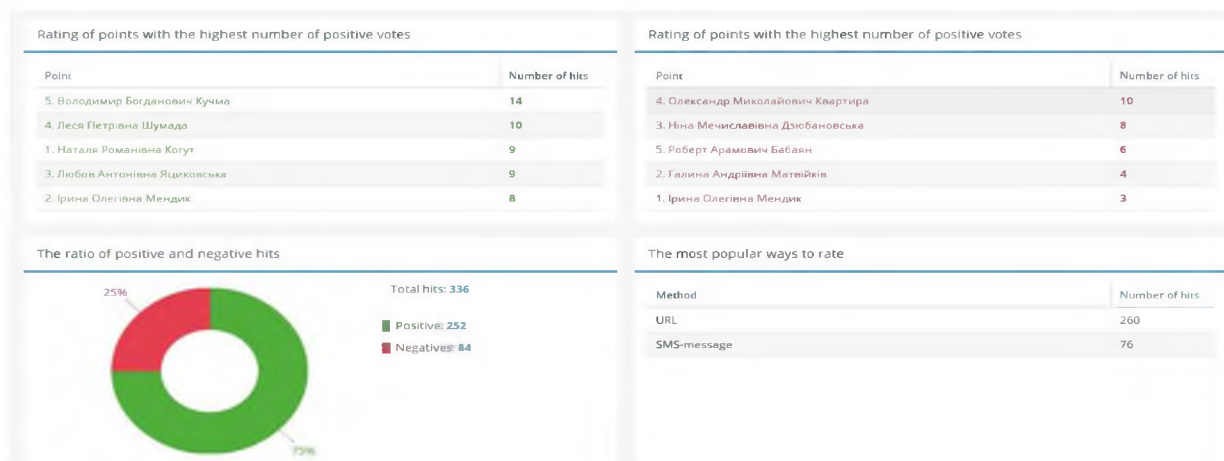
**Рис.1. Статистика надходження відгуків з усіх ЛПЗ міста за 2017 рік.**

Також за допомогою даної Програми в обліковому кабінеті користувачів (ними є відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення Тернопільської міської ради та керівники лікувальних закладів міста Тернополя) формується та відображається графік надходження позитивних/негативних відгуків про надання медичної допомоги в ЛПЗ міста в розрізі усіх медичних закладів та кожного зокрема за певний проміжок часу (рис. 2).



**Рис.2. Надходження позитивних/негативних відгуків про надання медичної допомоги з усіх ЛПЗ міста за 2017 рік**

Так, за 2017 рік найбільше відгуків надійшло в Тернопільську міську дитячу комунальну лікарню (336), з яких 252 – позитивні (75%), та 84 – негативні (25%) (рис 3).



**Рис.3. Надходження позитивних/негативних відгуків в Тернопільську міську дитячу комунальну лікарню за 2017 рік**

Така ж інформація відображується щодо кожного ЛПЗ міста Тернополя.

Відповідно проведений моніторинг вищевказаної інформації, отриманої через функціонування в ЛПЗ міста соціального Проекту «Оцінка якості надання медичних послуг», показав позитивну динаміку в покращенні якості надання медичних послуг на первинному рівні в місті Тернополі та високий рівень підтримки пацієнтів.

Відзначимо, що така послуга є ефективним важелем адміністративного впливу, який допомагає проводити контроль над наданням медичної допомоги населенню міста, що дозволяє покращити якість її надання.

Отже, соціальний Проект «Оцінка якості надання медичних послуг», підтвердивши свою ефективність, може доповнити статистичні показники аналізування медичного обслуговування. Такий Проект варто впровадити не тільки на первинному рівні надання медичної допомоги, але й у медичних закладах всіх рівнів.

### **Список використаних джерел:**

1. Державне управління людськими ресурсами у сфері охорони здоров'я в Україні / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, В. М. Князевича, Н. О. Васюк, - К. : ДКС-Центр, 2016. – 212
2. Статистичні довідники Центру медичної статистики МОЗ України