

2. Управління комунікаціями. URL: https://stud.com.ua/50408/menedzhment/upravlinnya_komunikatsiyami (дата звернення: 15.04.2020).

3. Сучасні комунікаційні технології в організації. URL: http://itsjournalist.ru/Articles/sovremennye_kommunikacionnye_tehnologii_v_organizacii.htm. (дата звернення: 15.04.2020).

Наталія ВІЛБНІЦЬКА

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Оксана АПОСТОЛЮК

ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ЯКІСНОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

За останнє десятиліття Україна згідно даних аналітичного центру «The Legatum institute» (Великобританія) втратила близько п'ятдесяти позицій у рейтингу процвітання «The Legatum prosperity index™» світових країн [3]. Рівень охорони здоров'я безпосередньо пов'язаний з політичною та економічною ситуацією. При цьому, якщо загальний показник рівня життя населення країни низький, то і доступ до якісного медичного обслуговування для більшості пацієнтів неможливий [5].

До 2030 р. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) рекомендує досягти загального охоплення медико-санітарними послугами. Це означає, що для оптимального медичного обслуговування недостатньо просто забезпечити наявність інфраструктури, лікарських засобів, медичних виробів і медичних працівників. Поліпшення показників охорони здоров'я вимагає зосередження уваги на якості медичних послуг, що передбачає забезпечення ефективного, безпечного, орієнтованого на пацієнта лікування, яке є своєчасним і рівноправним. Якість медичної допомоги – це рівень, при якому надання медичних послуг для населення підвищує ймовірність досягнення бажаних результатів і відповідає сучасним знанням [2].

Характеристиками якості медичної допомоги є:

1. Професійна компетенція – наявність теоретичних знань і практичних навичок медичних працівників, допоміжного персоналу та використання їх у своїй роботі, дотримуючись клінічних посібників, протоколів і стандартів.

2. Доступність медичної допомоги – медична допомога не повинна залежати від географічних, економічних, соціальних, культурних, організаційних чи мовних бар'єрів.

3. Міжособистісні взаємини – ця характеристика якості медичної допомоги відноситься до взаємин між працівниками охорони здоров'я та пацієнтами, медичним персоналом і їх керівництвом, системою охорони

здоров'я та населенням в цілому.

4. Ефективність – варто розглядати як відношення досягнутого економічного ефекту до витрат.

5. Безперервність – пацієнт отримує всю необхідну медичну допомогу без затримки, не виправданих перерв або необґрунтованих повторів в процесі діагностики і лікування.

6. Безпека – як одна з характеристик якості, ця характеристика означає зведення до мінімуму ризику побічних ефектів діагностики та лікування. Це відноситься як до медичних працівників, так і до пацієнтів.

7. Зручність – під цією характеристикою мається на увазі система заходів, спрямованих на створення оптимального лікувально-охоронного режиму.

8. Відповідність очікуванням пацієнтів – для пацієнтів в конкретній медичній установі якість медичної допомоги визначається тим, наскільки вона відповідає їхнім потребам, очікуванням і виявляється своєчасною. Задоволеність пацієнтів медичною допомогою залежить від оцінки якості життя, пов'язаного зі здоров'ям.

Управління якістю медичної допомоги вклучає в себе організацію і контроль над діяльністю системи охорони здоров'я в питаннях реалізації потреб населення щодо отримання якісної медичної допомоги. У сучасних умовах система управління якістю медичної допомоги є сукупністю управлінських структур і алгоритмів дій, спрямованих на забезпечення пацієнтів якісною медичною допомогою. Ця система ґрунтується на наступних принципах [4]:

- використання досягнень доказової медицини;
- проведення експертизи якості медичної допомоги на основі медичних стандартів (протоколів);
- єдність підходів у проведенні відомчої та позавідомчої експертизи якості медичної допомоги;
- використання адміністративних, економічних та правових методів для управління якістю медичної допомоги;
- аналіз економічної ефективності витрат по досягненню оптимального рівня якості медичної допомоги;
- проведення соціологічного моніторингу якості медичної допомоги.

У кожній країні є власна культура, потреби населення та історична спадщина, яка формує систему охорони здоров'я, тим не менш, ВООЗ виділяє 6 основних ідей в сфері охорони здоров'я, які допоможуть підвищити якість медичних послуг [1]:

- переконаність в тому, що якісна, безпечна, пацієнт-орієнтована охорона здоров'я є суспільним благом, яке повинно бути забезпечено для всіх громадян;
- визнання того, що кращий доступ до медичної допомоги поза увагою до її якості не приведе до бажаних результатів;

- визнання того, що стратегії підвищення ефективності систем охорони здоров'я повинні брати до уваги обмежені фінансові можливості;
- необхідність забезпечення однаково високої ефективності надання державних і приватних послуг охорони здоров'я;
- усвідомлення того, що якість медичних послуг має життєво важливе значення для стійкості національної безпеки;
- усвідомлення того, що необхідно задовольнити суспільний попит на прозорість вибору лікування, ефективності та його результатів.

Водночас, першим кроком на шляху імплементації поняття «якості медичної допомоги» є визначення цього поняття та, відповідно до цього, проведення ситуаційного аналізу поточного стану. Для забезпечення клінічної ефективності лікування важлива співпраця між регуляторними органами, організаціями захисту прав пацієнтів і професійними організаціями. Для впровадження принципу пацієнт-орієнтованості необхідно розширити права і можливості пацієнтів. Для проведення контролю за впровадженням національної політики в сфері якості необхідний моніторинг результатів лікування. Наступним кроком є формування національної політики в сфері підвищення якості охорони здоров'я, яка може передбачати розробку законодавчої бази для створення нових державних і адміністративних інституцій або формування нових механізмів регулювання (наприклад, перевірка і акредитація).

Отже, для ефективного управління якістю медичної допомоги, керівники органів і закладів охорони здоров'я повинні постійно розробляти і проводити комплекс заходів, спрямований на підвищення ефективності та результативності своєї діяльності, вдосконалення показників роботи загалом закладів та окремих їх підрозділів і медичного персоналу зокрема. При цьому в процесі підвищення якості медичної допомоги мають бути узгоджені дві взаємопов'язані і взаємозумовлювальні складові: перша – постійне підвищення безпосередньо рівня стандартів (протоколів) ведення пацієнтів і друга – постійний процес досягнення цих стандартів.

Використані джерела

1. Ghebreyesus T.A. How could health care be anything other than high quality? *Lancet Glob Health.*, 2018, Vol. 6 (11). P. 1140–1141.
2. Syed S.B. Improving the quality of health care across the health system. *Bull World Health Organ.*, 2018, Vol. 96 (12). P. 799.
3. The Legatum Prosperity Index 2019. A tool for transformation. Overview. Legatum institute, 2019. P. 14-16.
4. Тайгибова Т.Т. Совершенствование механизмов управления качеством медицинских услуг. *Молодой ученый.* 2014. №6. С. 496-499.
5. Управление и экономика здравоохранения: учеб. Пособие. Под ред. А. И. Вялкова. М.: ГЭОТАР Медиа, 2009. 664 с.