

**Тетяна МАТВІЄНКО**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорон здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – д.е.н., професор, завідувач кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ТНЕУ Михайло ШКІЛЬНЯК

## **ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Медична реформа, що запроваджується в Україні, актуалізує завдання забезпечення надання громадянам якісних медичних послуг на рівні кожного конкретного закладу охорони здоров'я та впровадження механізмів постійного її поліпшення. Згідно Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року [1], під безперервним підвищення якості розуміється прийняття комплексних заходів, спрямованих на покращання результатів діяльності системи охорони здоров'я загалом, постійну модифікацію та удосконалення цієї системи, впровадження практики орієнтації на обґрунтовані потреби і очікування громадян та впровадження світових стандартів надання медичної допомоги.

В рамках діючих механізмів управління якістю в закладах охорони здоров'я важливим є проведення заходів з підвищення якості надання медичної допомоги. Складовими цього процесу можна вважати такі [3]:

- впровадження системи клінічного аудиту, спрямованого на покращання структури, процесів і результатів медичної допомоги пацієнтам шляхом систематичного перегляду складових медичної допомоги та їх порівняння з встановленими критеріями і стандартами, або ж передовими медичними практиками;

- розроблення та запровадження в лікарську практику клінічних індикаторів (індикаторів якості медичної допомоги), які б дозволили забезпечити об'єктивний аналіз, оцінювання та моніторинг якості та визначення проблеми в її забезпеченні;

- удосконалення організаційного і кадрового забезпечення медичної практики, що ґрунтуються на постійному навчанні, підвищенні кваліфікації, до- і післядипломній медичній освіті медичного персоналу, вивченні світового досвіду і практики організації надання медичної допомоги;

- модернізація системи внутрішнього контролю якості надання медичної допомоги, основним завданням якої є визначення ступеню відповідності діяльності і конкретних результатів роботи медичного закладу прийнятим медичним стандартам з подальшим корегуванням процесу забезпечення якості надання медичної допомоги.

Всесвітньою організацією охорони здоров'я визначені наступні напрями

забезпечення управління якістю в сфері надання медичної допомоги:

1. Політика: стратегія, бачення та участь уряду щодо удосконалення якості.

2. Організація: ефективні механізми здійснення національної політики в межах органів влади усіх рівнів з визначеними завданнями та функціями системи охорони здоров'я.

3. Методологія: забезпечення ефективних методичних підходів до удосконалення якості, постійного її розвитку на державному і місцевому рівнях, з урахуванням національного та міжнародного досвіду і наукових доказів.

4. Ресурси: відповідальність за ресурсне забезпечення програми якості, що перш за все забезпечить оптимальний рівень знань, навичок і інформації, необхідних для удосконалення якості.

Якість медичної допомоги є складним багатокомпонентним поняттям. Воно об'єднує 2 аспекти: об'єктивний (технічна якість) та суб'єктивний (якість, як вона сприймається пацієнтом).

Складовими технічної якості є: структура медичного закладу, тобто всі наявні ресурси, включаючи медичну техніко-технологічну базу (будівлі, споруди, обладнання); медичний і управлінський персонал; процеси медичного обслуговування та протоколи лікування.

Суб'єктивна оцінка якості медичної допомоги пацієнтами у значній мірі залежить від рівня підготовки практикуючих лікарів і медсестринського персоналу, регулярності оновлення отриманих ними знань, підтримки на відповідному рівні необхідних навичок. Наявність у закладі охорони здоров'я достатньої кількості та відповідного кваліфікаційного рівня медичного персоналу є надзвичайно важливим фактором для забезпечення якості надання медичної допомоги.

Міжнародний досвід свідчить, що управління якістю медичної допомоги здійснюється шляхом планування, підвищення, забезпечення та контролю якості. Всеохоплююче управління якістю медичної допомоги базується на принципах: сконцентрованості на якості, залученні всього персоналу, орієнтації на довгостроковий успіх, задоволенні споживача, політиці в сфері якості, турботі про вигоди для всього персоналу та користі для суспільства. Відповідно до вимог міжнародного стандарту, управління якістю медичної допомоги полягає у скоординованій діяльності з керівництва і управління організацією стосовно якості, яка включає: контроль та забезпечення якості, планування та її покращення. Забезпечення якості медичної допомоги є сукупністю дій і систем, що забезпечує впевненість медичного закладу і керівництва в тому, що вимоги до якості задовольняються. Контроль якості медичного обслуговування є перевіркою, яка проводиться для забезпечення впевненості в тому, що процеси, процедури і послуги (продукти) відповідають вимогам якості.

Створена нині система якості медичної допомоги в Україні має такі аспекти [1;4;5]:

– політичний, пов'язаний з визначенням пріоритетів реформування сфери охорони здоров'я та прийняттям рішень у сфері нормативно-правового регулювання, ресурсного (передусім, фінансового) забезпечення та здійснення державного управління;

– соціальний, пов'язаний з задоволенням очікувань населення та прагненнями працівників медичної галузі;

– організаційний, пов'язаний з покращанням менеджменту в медичних установах, розвитком систем якості, стандартизації, метрологічного забезпечення.

Базовим напрямом підвищення якості надання медичної допомоги варто вважати прийняття рішення про впровадження в практику управління закладом охорони здоров'я систем управління якістю, яке ґрунтується на вимогах і рекомендаціях міжнародних стандартів якості ISO 9000.

#### **Використані джерела**

1. Концепція управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року. Наказ МОЗ України від 01.08.2011 № 454
2. Миролюк І. С., Новічкова О. М. Застосування моделі поліпшення якості надання послуг у закладах охорони здоров'я: навчальний посібник. К. : Друкарський двір Олега Федорова, 2017. 156 с.
3. Попович Т.М. Управління якістю : навч. посібник. Тернопіль, КРОК, 2013. 320с.
4. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення. Закон України зі змінами від 04.03.2020р. № 524-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19>
5. Про затвердження індикаторів якості медичної допомоги. Наказ МОЗ України від 02.11.2011 № 743.

**Анна МАТВІЙЧУК**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування» ТНЕУ

Науковий керівник – д.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ТНЕУ Руслан АВГУСТИН

## **ОЦІНКА МЕТОДІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ З ПЕРСОНАЛОМ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ МЕДИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

В світлі останніх подій з реформування системи охорони здоров'я України, а саме вторинної та третинної ланок надання медичної допомоги, питання методів забезпечення роботи з персоналом є надактуальним. З введенням системи прямої оплати Національною службою здоров'я України (НСЗУ) за надану послугу, автономізацією медичних закладів, впровадженням електронної системи охорони здоров'я та безперервного професійного розвитку, а також низки змін, трансформуються і адміністративні, соціально-