

Леся СЛИВКА

Західноукраїнський національний університет
науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Тамара ПОПОВИЧ

УДОСКОНАЛЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Реформування сфери охорони здоров'я та трансформація системи управління галуззю обумовлюють необхідність застосування комплексних та інтегрованих підходів з відслідковування результатів діяльності закладів охорони здоров'я та їх вимірювання з метою встановлення стратегічних цілей розвитку в умовах підвищених ризиків, спрямованих на безперервне забезпечення якості надання медичної допомоги. Одним із таких підходів є моніторинг та оцінювання якості, як важливої складової комплексного механізму управління якістю.

Моніторинг є цілеспрямованою, правильно спланованою і організованою діяльністю, спрямованою на оцінювання якості як самої медичної допомоги, так і процесу її надання, а також результативності прийнятих управлінських рішень щодо забезпечення високого рівня якості роботи закладу охорони здоров'я в цілому. Особливістю його проведення є комплексний аналіз всіх складових якості медичної допомоги, що можуть бути виміряні та описані, а також використання інструментів порівняльних оцінок для виявлення проблемних аспектів процесу її надання, які необхідно удосконалити.

В рамках реалізації контрольних функцій якості, моніторинг проводиться щодо: реалізації управлінських рішень щодо забезпечення якості медичної допомоги; дотримання структурними підрозділами стандартів якості у сфері охорони здоров'я, клінічних протоколів; стану використання системи індикаторів якості медичної допомоги; вимірювання думки пацієнтів щодо якості наданої медичної допомоги»

На сьогодні в системі управління закладами охорони здоров'я моніторингові технології впроваджуються повільно, а в тих закладах, де вони функціонують, не завжди отримані висновки і оцінки є предметом прийняття управлінських рішень для позитивного вирішення виявлених проблем, а також вироблення рішень упереджувального характеру. В цьому контексті вітчизняним закладам охорони здоров'я варто скористатися успішними практиками організації, проведення та використання результатів моніторингу якості, які прийняті у зарубіжних країнах.

Необхідність розвитку та удосконалення системи моніторингу в закладах охорони здоров'я обумовлена вимогами і рекомендаціям МС ISO 9000, згідно

яких, якщо організація впроваджує систему управління якістю, то вона повинна застосовувати актуальні методи моніторингу та вимірювання процесів діяльності. Стосовно закладу охорони здоров'я (ЗОЗ) – це клінічні і допоміжні процеси надання медичної допомоги. Необхідно, щоб такими методами була доведена спроможність процесів досягати запланованих результатів. Якщо заплановані результати щодо забезпечення якості не були досягнуті, варто розробити та впровадити запобіжні та коригувальні заходи. Сучасною тенденцією процесу підвищення якості медичної допомоги є перехід до комплексного її забезпечення на всіх етапах надання (профілактики, діагностики, лікування, подальшого нагляду за хворими).

В цьому контексті, пріоритетними напрямками покращання організаційних, процедурних, методичних та інформаційних підсистем моніторингу мають стати:

- розширення об'єктної бази моніторингових досліджень, передусім, відстеження ключових чинників, що впливають на якість процесу надання медичної допомоги, в т.ч. зовнішнього і внутрішнього характеру. Така діяльність може бути забезпечена лише у випадку впровадження в ЗОЗ системи управління якістю за міжнародними стандартами та вибудовування чіткої політики якості;

- удосконалення організаційних процедур та організаційних механізмів проведення моніторингу якості, передусім, формування трьохрівневої системи внутрішнього моніторингу якості: на рівні ЗОЗ; на рівні структурних підрозділів; на рівні конкретного медичного працівника в порядку самодіагностування та самооцінювання роботи.

- удосконалення методики проведення моніторингу, передусім щодо використання новітніх інформаційних технологій обробки зібраних даних

- забезпечення результативності реалізації рішень, прийнятих за висновками і оцінками моніторингу. З цією метою доцільним є постійний аналіз результатів моніторингової діяльності, оцінка та коригування заходів щодо забезпечення якості надання медичної допомоги та усунення виявлених помилок і невідповідностей.

Важливим аспектом у підвищенні результативності моніторингових технологій в ЗОЗ має стати удосконалення процедури оцінювання якості, що передбачає розроблення чіткого алгоритму послідовних і взаємозв'язаних дій. Сам процес оцінювання варто здійснювати розрізі таких її елементів: професійні та кваліфікаційні здатності медичного персоналу; забезпеченість сучасним медичним обладнанням; умови організації процесу надання медичної допомоги та фінансування (якість структури); використовувані медичні технології (якість процесу); кінцеві результати лікування (якість результатів).

Зважаючи на сучасні тенденції розвитку системи охорони здоров'я та

впровадження нових технологій і методик моніторингу якості, вважаємо доцільним розвивати та розширювати практику застосування такого її виду, як дистанційний моніторинг стану здоров'я пацієнта. Такий моніторинг проводиться із застосуванням телеметрії і дозволяє здійснювати віддалений нагляд за динамікою перебігу та одужання пацієнтів.

Особливих підходів вимагає організація і методика проведення моніторингу задоволеності споживачів медичною допомогою, що є важливим критерієм якості діяльності ЗОЗ в рамках самооцінювання. Найпоширенішим способом вимірювання рівня задоволеності пацієнтів якістю медичної допомоги є анкетування, зорієнтоване на виявлення їхньої індивідуальної думки. Основними вимогами до проведення опитування є його постійність, відстежуваність результатів у динаміці, формулювання об'єктивних висновків.

Для забезпечення об'єктивності оцінювання рівня задоволеності пацієнтів та підвищення дієвості механізму зворотного зв'язку вважаємо необхідним запровадити в КНП ЗОЗ рекомендовану НСЗУ систему управління відгуками пацієнтів (patient feedback), в основу якого закласти спеціальні чек-листи. Такий чек-лист включає: 1) алгоритм опитування; 2) методи отримання patient feedback; 3) вибір інструментів опитування; 4) обробку отриманих результатів опитування та їх використання.

Список використаних джерел:

1. Горачук В.В. Управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я. Монографія. В.В. Горачук. Вінниця: ПП Балюк І.Б., 2012.
2. Горох Є.Л. Вимірювання якості медичної допомоги. Індикатори. URL: <https://www.dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/3.pdf>
3. Колочавіна М.В., Котвіцька А.А. Моніторинг як функція контролю якості проведення клінічного дослідження. URL: http://dspace.zsmu.edu.ua/bitstream/123456789/3262/1/zmj_1106_88-90.pdf
4. Миронюк 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.
5. Моніторинг побудови елементів систем охорони здоров'я: посібник щодо показників і стратегій їх вимірювання («Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies» Настанова ВООЗ. WHO, Geneva, 2010
6. Попович Т. Механізм підвищення якості системи управління закладом охорони здоров'я в умовах його автономізації. Зб. доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Модернізація менеджменту системи охорони здоров'я в умовах проведення медичної реформи» Тернопіль. ЗУНУ. С.260-263.