

Світлана КУЗМІНЧУК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я»
Західноукраїнського національного університету
Науковий керівник – к.т.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу, ЗУНУ
Галина БАБ'ЯК

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕКОЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

За даними Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) (англ. OECD), медичні помилки, пов'язані з наданням медичних послуг, виникають у 8-12% випадків госпіталізацій. Приблизно при кожному 10-му патологоанатомічному розтині фіксуються діагностичні помилки – розбіжності з клінічним діагнозом. Економічні втрати системи охорони здоров'я становлять близько 15% витрат лікарень та є прямим наслідком медичних помилок, пов'язаних із наданням медичних послуг.

Пріоритетність питань забезпечення якості медичних послуг підтверджується деклараціями Глобальних міністерських самітів з безпеки пацієнтів (Токіо-2018, Джидда-2019), на яких були визначені найбільш ефективні шляхи забезпечення безпеки пацієнтів, зокрема мінімізація потенційної шкоди, безперервне навчання медичного персоналу «культури безпеки» пацієнтів, формування національних політик та правил безпеки пацієнтів, а також розширення знань на основі даних доказової медицини.

Забезпечення ефективності та підвищення якості та безпеки медичних послуг – це виклик, що стоїть не тільки перед вітчизняною системою охорони здоров'я, а й перед усіма країнами світу, включаючи і найрозвиненіші. У зв'язку з цим особливого значення набуває вивчення міжнародного досвіду формування інфраструктури управління якістю та безпекою медичних послуг.

Побудова національних систем управління якістю в охороні здоров'я базується на галузевих переліках вимог, що ґрунтуються на принципах стандартизації та враховують вимоги міжнародних стандартів, наприклад, Міжнародної організації зі стандартизації (англ. *International Organization for Standardization, ISO*) систем менеджменту якості серії ISO 9000, вимог галузевих стандартів Об'єднаної міжнародної комісії (англ. *Joint Commission International,*

JCI), а також австралійських національних стандартів безпеки та якості медичних послуг (англ. *The National Safety and Quality Health Service, NHSQS*) тощо.

Підходи до впровадження загальних критеріїв якості та безпеки медичної діяльності у розвинених країнах формуються та розвиваються як недержавними професійними спільнотами у сфері охорони здоров'я, так і інститутами, агенціями та іншими підвідомчими державними установами.

Так, у Великобританії створено Національний інститут охорони здоров'я та вдосконалення медичної допомоги (англ. *National Institute for Health and Care Excellence, NICE*), який займається науковими дослідженнями та аналізом в сфері розробки стандартів якості, клінічних рекомендацій, що охоплюють найбільш поширені умови первинної, стаціонарної, а також соціальної допомоги. NICE встановлює керівні принципи клінічно ефективного та якісного лікування пацієнтів, веде консультаційну роботу з використанням інструментів клінічного аудиту, спеціалізованого збору та аналізу даних, а також готує рекомендації щодо вдосконалення методів медичної допомоги в закладах охорони здоров'я.

Інститут якості та ефективності охорони здоров'я Німеччини (англ. *Institute for Quality and Efficiency in Health Care, IQWiG*) здійснює збір та аналіз національних та міжнародних досліджень в сфері використання та впровадження найкращих практик, займається розвитком технологій забезпечення якості в сфері охорони здоров'я. Інститут IQWiG випускає незалежні, засновані на фактичних експертних даних, звіти з широкого кола питань діагностики, раннього виявлення (скринінгу) та лікування захворювань, що широко розповсюджує медичні знання.

У Франції діяльність із забезпечення якості в сфері медицини веде Національний орган (управління) охорони здоров'я (англ. *Haute Autorit  de Sant , HAS*). Ця незалежна громадська організація, окрім вирішення завдань, пов'язаних з якістю медичних послуг, здійснює контроль витрат на охорону здоров'я, допомагає узгоджувати дії партнерів системи охорони здоров'я, бере участь у просуванні найкращих медичних практик. Організація розробляє критерії якості та безпеки медичної допомоги, які використовуються як інструменти якості та забезпечення безпеки пацієнтів, а також з метою сертифікації медичних організацій.

Агентство з досліджень та якості в охороні здоров'я США (англ.

Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ) розробляє практичні рекомендації для медичних організацій щодо підвищення якості та безпеки медичної допомоги, а також критерії якості та інструменти їх оцінки. AHRQ реалізує спеціальні програми комплексної оцінки безпеки пацієнтів.

Пріоритетний напрямок роботи Міністерства охорони здоров'я Канади та підвідомчого йому Канадського інституту досліджень у галузі охорони здоров'я (англ. *Canadian Institutes of Health Research, CIHR*), Канадського інституту медичної інформації (англ. *Canadian Institute for Health Information, CIHI*) та інших установ – це зміцнення системи охорони здоров'я країни через адекватний та ефективний контроль за принципом «розумного регулювання» (англ. *smart regulation*). Метою системи програм акредитації медичних організацій (англ. *Accreditation Canada*) є поширення кращих зразків медичних практик і культури надання медичних послуг, заснованих на вимогах визнаних стандартів.

В Австралії питання якості в цілому ставляться до компетенцій Національної ради з охорони здоров'я та медичних досліджень (англ. *National Health and Medical Research Council, NHMRC*) та Австралійської комісії з якості та безпеки в охороні здоров'я (англ. *Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, ACSQHC*). ACSQHC була створена у 2006 р. для реалізації на національному рівні безперервних покращень у галузі якості та безпеки медичної діяльності.

Отже, представлені закордонні організації беруть активну участь в інспекційних заходах, контролі якості та оцінці відповідності, проводять моніторинг показників медичної діяльності, беруть участь у складанні звітності медичних організацій про виконану роботу вищим органам, дають експертну оцінку динаміці реалізації державної стратегії розвитку охорони здоров'я.

Список використаних джерел

1. Дячук Д.Д., Ліщишина О.М., Зюков О.Л., Гандзюк В.А. Індикатори якості в системах охорони здоров'я: в фокусі національних ресурсів результати, процеси та продуктивність. Клінічна та профілактична медицина. 2022. № 1(19). С. 90-101.
2. Економіка охорони здоров'я: підручник; за заг. ред. д.муд. н., проф. Парія В.Д.; Національний медичний університет імені О.О Богомольця. Житомир: ТОВ «Видавничий дім «Бук-Друк», 2021. 288 с. URL: <http://ir.librarynmu.com/bitstream/123456789/7397/1.pdf>

3. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М.М., д.е.н. Желюк Т.Л. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с. URL:

http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon_uzoz_t.pdf

4. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник за ред. Шкільняка М.М., Желюк Т.Л., Тернопіль, Крок. 2021. 438 с.

Ірина КУПРИСЮК

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я»

Західноукраїнського національного університету

Науковий керівник - к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, ЗУНУ

Олена ДУДКІНА

БРЕНД-МЕНЕДЖМЕНТ В КОНКУРЕНТНОМУ ПОЗИЦІОНУВАННІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

У сучасних умовах ринкова економіка потребує вміння працювати по-новому всі установи, не виняток і заклади охорони здоров'я. Проблема збільшення медичних закладів на ринку і зменшення суттєвих відмінностей між ними обумовлює необхідність пошуку ефективних методів конкуренції, що й визначає важливість впровадження бренд-менеджменту.

Однак варто зауважити, що брендинг – це не лише назва, логотип чи вивіска. Бренд-менеджмент, або брендинг – це діяльність, спрямована на забезпечення прихильності споживачів, стійких конкурентних позицій, довготривалого успіху підприємства. Іншими словами, це розробка стратегії, яка допоможе закладу охорони здоров'я виділитися на переповненому ринку і впевнено закріпитися серед споживачів, сформувати позитивне сприйняття в наявних клієнтів та залучити увагу потенційних.

Концепція бренд-менеджменту включає в себе стратегічне управління брендом з метою створення, розвитку і підтримки його унікального ідентифікаційного образу на ринку. Основні складові цієї концепції включають розробку брендової стратегії, позиціонування на ринку, управління брендовою ідентичністю, комунікації з метою підвищення свідомості та репутації бренду, а