

**Сумський державний університет
Медичний інститут
Кафедра громадського здоров'я**

ЯКІСТЬ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ



**Д.М.Н., ПРОФЕСОР
СМІЯНОВ В.А.**

Проблеми організації, управління та ефективного функціонування системи забезпечення якості медичної допомоги (ЯМД) є актуальними не тільки для України, а й для багатьох інших країн незалежно від їх політичної та ідеологічної орієнтації та типу системи охорони здоров'я.

Правове забезпечення ЯМД (міжнародні документи)

Загальна декларація прав людини

Європейська соціальна хартія

Міжнародний кодекс медичної етики.

Лісабонська декларація стосовно прав пацієнта

**Політика ВООЗ — «Здоров'я—XXI: основи
політики досягнення здоров'я для всіх у
Європейському регіоні**

Правове забезпечення ЯМД (державні документи)

Конституція України

Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»

Закон України «Про захист населення від інфекційних хвороб

Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з медичної практики, затверджені Наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Міністерства охорони здоров'я України від 16 лютого 2001 р. № 38/63 [21].

Порядок державної акредитації закладу охорони здоров'я, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 15 липня 1997 р. № 765

Наказ МОЗ України від 28.09.2012 №752 «Про порядок контролю якості медичної допомоги»

Якість медичної допомоги – сукупність характеристик, які підтверджують відповідність наданої медичної допомоги потребам пацієнтів (населення), його очікуванням, сучасному рівню медичної науки і технології.

Качество медицинской помощи. Глоссарий, 1999

Визначення якості МД міститься в загальних європейських стандартах ISO 9000, які поширюються на сферу виробництва та послуг, у тому числі, послуг медичних.

ДСТУ ISO 9000:2007: Якість (quality) – ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції (послуги) задовольняє вимоги.

Домінуючими слід вважати
підходи до менеджменту якості,
засновані на:

- міжнародних стандартах ISO серії 9000;
- концепції загального менеджменту якості (TQM).

Елементи якості медичної допомоги:

- *кваліфікація спеціаліста;*
- *оптимальність використання ресурсів;*
- *ризик для пацієнта;*
- *задоволеність пацієнта від взаємодії з медичною підсистемою.*

Європейське бюро ВООЗ

Якість медичної допомоги з різних позицій:

ефективність

адекватність

економічність

морально-етичні норми

Визначення якості МД міститься в загальних європейських стандартах ISO 9000, які поширюються на сферу виробництва та послуг, у тому числі, послуг медичних.



На сьогоднішній час аналіз результатів роботи закладів охорони здоров'я В Україні ґрунтується на затверджених державними органами облікових і звітних документах (статистичних даних і річних звітах про діяльність), а також на результатах окремих досліджень, чого недостатньо для оцінки якості медичної допомоги та визначення напрямків її покращання.

Основним механізмом забезпечення якості є контроль.

Контроль як система розглядається
через сукупність взаємопов'язаних
елементів: мети, завдань,
ідентифікованих суб'єктів і об'єктів
контролю, функцій, методів, засобів
контролю, джерел інформації про
функціонування системи якості, критеріїв
і результатів контролю.

Контроль як функція управління передбачає:

- збір даних про фактичні характеристики якості медичної допомоги на основі їх моніторингу за визначеними критеріями;**
- порівняння отриманих даних з вимогами нормативів, стандартів, протоколів, інструкцій;**
- виявлення відхилень (невідповідностей) та їх оцінку;**
- аналіз причин відхилень;**
- використання аналітичної інформації для підтримки прийняття управлінського рішення з поліпшення якості медичної допомоги.**

Контроль:



Відомчий



Позавідомчий



Громадський

Основним методом контролю якості була **медична ревізія** (експертиза), що проводиться на відомчому рівні.

Головною ціллю такої експертизи є **ретроспективна** оцінка медичної допомоги пацієнту, її результати, дефекти, причини дефектів з застосуванням санкцій до винних.

Співробітники медичних закладів не зацікавлені у об'єктивній оцінці діяльності, оскільки для них експертиза якості носить "каральний" характер.



Аудит (перевірка) якості - систематичне незалежне дослідження для встановлення того, чи відповідають планам діяльність в сфері якості і отримані результати, наскільки ефективно реалізуються дані плани і чи підходять вони для досягнення поставлених цілей.

Механізми забезпечення якості надання медичної допомоги

Ліцензування

Акредитація

Сертифікація

Стандартизація

Клінічний аудит

Бенчмаркінг



Механізми забезпечення якості

Ліцензування — процес, яким уряд надає дозвіл на здійснення професійної діяльності практикуючому лікарю або медичній організації (зазвичай після перевірки дотримання мінімальних обов'язкових стандартів). В Україні ліцензування поширюється на всіх юридичних осіб незалежно від їх організаційно-правової форми та фізичних осіб-підприємців, які провадять господарську діяльність з медичної практики.

Механізми забезпечення якості

Акредитація медичних закладів покликана забезпечити безперервне підвищення якості й націлена на досягнення оптимальних стандартів. Національний орган з акредитування через незалежне зовнішнє оцінювання публічно підтверджує досягнення акредитаційних стандартів тим чи іншим закладом.

В Україні акредитація здійснюється не незалежною структурою, як це відбувається в більшості країн ЄС, а МОЗ.

Механізми забезпечення якості

Сертифікація підтверджує відповідність закладів охорони здоров'я міжнародним стандартам ISO 9000. Наявність такої системи в галузі охорони здоров'я сприяє забезпеченню чіткості та прозорості її діяльності, істотному підвищенню ефективності лікування хворих, зниженню його вартості і підвищенню задоволеності пацієнтів медичним обслуговуванням.

Механізми забезпечення якості

Стандартизація передбачає наявність клінічних рекомендацій (настанов), медичних стандартів (МС) і протоколів надання медичної допомоги.

Україна гармонізована зі світовою практикою розробки медико-технологічних документів.



Медичні стандарти створюються:

- на принципах *доказової медицини (Evidence-Based Medicine)*;
- інформаційним джерелом є *клінічні рекомендації (Clinical Practice Guidelines)*.

Механізми забезпечення якості

Клінічний аудит (внутрішній і зовнішній). Завдання клінічного аудиту — порівняти наявну клінічну практику з передовою заради вдосконалення медичних послуг. Аудит може включати оцінку процесу надання медичної допомоги та/або її результату (відповідно до теми й завдань).

Принципова різниця між контролем и клінічним аудитом

КОНТРОЛЬ

1. Встановлення відповідності за одним або кількома параметрами.
2. Формалізований процес.
3. Ціль контролю – встановлення відповідності заздалегідь встановленому рівню.
4. Як правило, зовнішня процедура по відношенню до виконавця, проте не виключений самоконтроль.

КЛІНІЧНИЙ АУДИТ

1. Збір и аналіз об'єктивної інформації щодо професійної діяльності.
2. Процес, що потребує неформального творчого підходу, однак не виключене використання формалізованих критеріїв.
3. Ціль аудиту – визначення рівня, до якого слід прагнути.
4. Як правило, складова діяльності медичного працівника, однак можливий і зовнішній аудит.

Бенчмаркінг

Суть бенчмаркінгу полягає у вивченні кращої практики закладів охорони здоров'я та інших медичних служб. Він дає можливість зіставляти надані послуги і результати лікування, сприяючи впровадженню змін, а також гарантуючи контроль якості і постійне покращання якості обслуговування.



Бенчмаркінг

Бенчмаркінг пов'язаний із постановкою цілей і є одним із компонентів планування; його поєднують циклом Демінга-Шухарта.

Основний зміст та мета бенчмаркінгу полягають в ідентифікації відмінностей із порівнюваним аналогом (еталоном), визначенні причин цих відмінностей та виявленні можливостей щодо вдосконалення об'єктів бенчмаркінгу.

Параметри якості

Технологічне виконання: ступінь виконання персоналом і закладом технічних вимог якості (дотримання стандартів)

Результативність послуг: ступінь досягнення бажаного результату

Ефективність послуг: співвідношення результатів послуг до витрат на їх надання

Параметри якості

Безпека: ступінь мінімізації ризиків травм, інфікування або побічної дії втручань

Доступність послуг: ступінь відсутності для медичних послуг географічних, економічних, соціальних, організаційних чи мовних бар'єрів

Міжособисті відносини: наявність довіри, поваги, конфіденційності, співчуття, вміння слухати і розуміти один одного між надавачем послуг і їх споживачем

Параметри якості

Безперервність послуг: надання послуг одним і тим же надавачем протягом всього курсу лікування (спостереження) або адекватний і своєчасний зв'язок між надавачами послуг.

Інфраструктура і комфорт: зовнішній вигляд медичного закладу, чистота, комфорт, приватність та інші аспекти, важливі для пацієнтів.

Вибір: можливість вибору споживачем надавача послуги, страхового плану або способу лікування.

Сучасний світовий досвід з питань управління якістю в охороні здоров'я свідчить, що значного прогресу в розвитку системи можна досягти завдяки застосуванню методу загального управління якістю — **total quality management (TQM)**, тобто комплексу підходів до якості, ефективності та управління, який протягом останнього часу набув швидкого розвитку в промисловості.



**Вирішення проблем якості –
це книга, до якої постійно
додаються нові розділи, але
останній так і не буде ніколи
написаний ...**

А. Фейгенбаум

**(автор концепції тотального управління
якістю)**

Управління якістю - total quality management (TQM)

TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості всієї організації, мінімізацію виробничих витрат і постачання продукту точно в строк. Основна ідеологія цієї системи базується на принципі «поліпшенню немає межі».

TQM як технологія є принципово новим підходом до управління будь-якою організацією.

Управління якістю - total quality management (TQM)

Можливості TQM значно ширше, ніж просто забезпечення якості продукту або послуги. Дана технологія управління, заснована на участі всіх працюючих в організації на всіх рівнях організаційної структури, спрямована на досягнення довгострокового успіху підприємства через задоволення вимог споживача і вигоди, як для членів організації, так і для всього суспільства.

Управління якістю - total quality management (TQM)

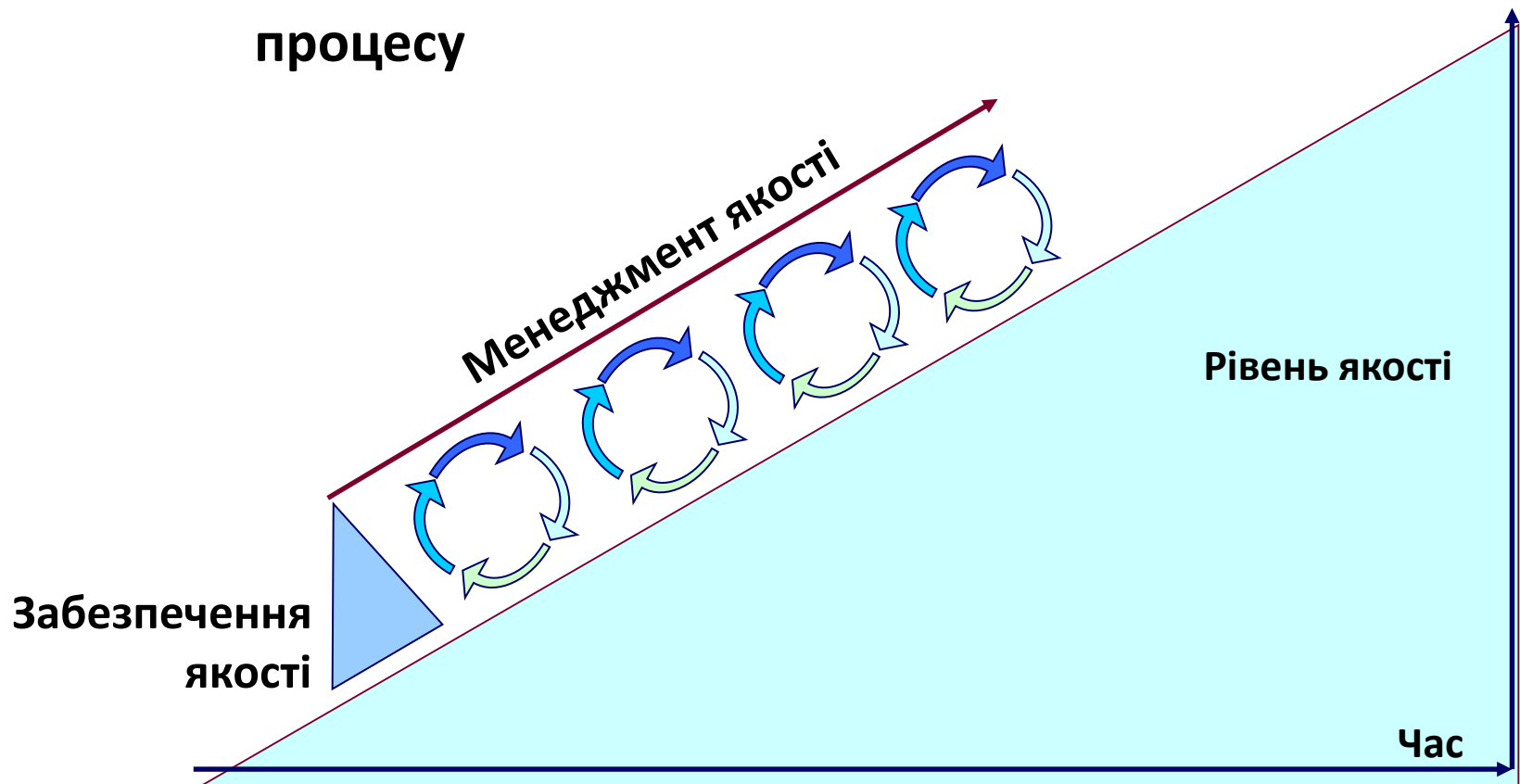
Безперервне покращення якості передбачає комплексний, інтегрований і динамічний підхід до покращання якості, спрямований на поліпшення результатів роботи системи в цілому, шляхом постійної модифікації і вдосконалення самої системи, а не шляхом виявлення і покарання працівників, практика або результати роботи яких не відповідають встановленим нормам.

Управління якістю - total quality management (TQM)

У TQM велика увага приділяється оволодінню політикою постійних змін та її адаптації, так як ці складові вважаються потужними важелями, в значній мірі впливають на успіх організації. Адаптація філософії TQM вимагає значних змін у структурі організації, робочих процесів, виконуваних в ній, і її культури.

Управління якістю - total quality management (TQM)

Постійне вдосконалення
процесу



Компоненти якості



Якість структури

Якість процесів

Якість результатів

Донабедіан, 1980

Система якості медичної допомоги



В організації виробництва медичних послуг в охороні здоров'я завершення лікувально-діагностичного процесу, досягнення результату у вигляді закінченого випадку представляє собою **виробничий цикл**.



До всіх процесів в медицині може бути застосований цикл Демінга-Шухарта «Plan - Do - Check – Act» (PDCA), що означає:

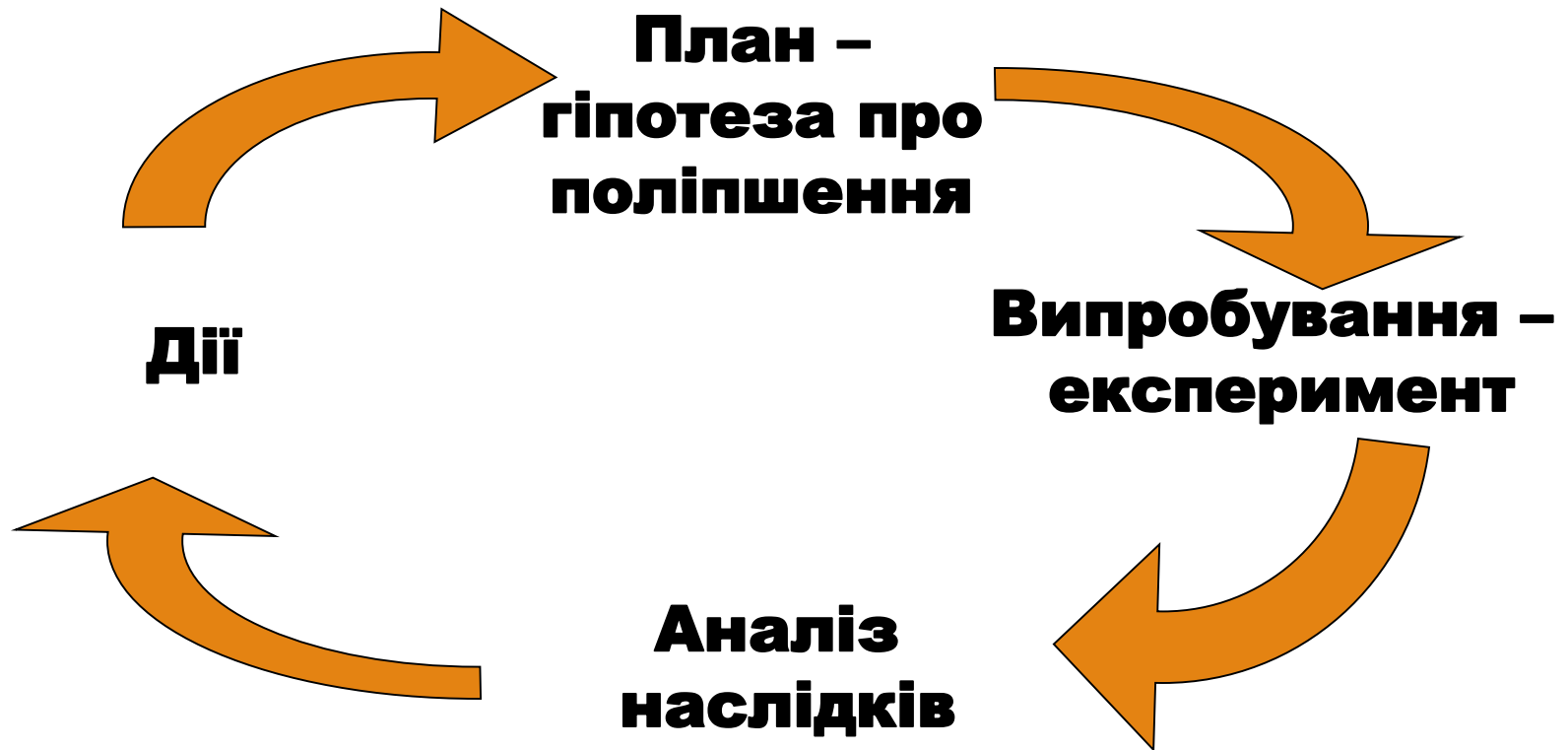
- планування (**plan**) - розробка цілей і процесів;
- здійснення (**do**) - впровадження процесів;
- перевірка (**check**) - постійний контроль та вимірювання процесів;
- дія (**act**) - дії щодо поліпшення процесів.

Едвард Демінг і Вальтер Шухарт



Цикл забезпечення якості (цикл Демінга-Шухарта)

Науково-обґрунтований підхід до змін



До чого призводить низька якість медичної допомоги?

1. Обмежує

можливості впливу на здоров'я населення



2. Призводить до

марнотратного витрачання обмежених коштів системи



Негативні наслідки



Моделі управління ЯМД

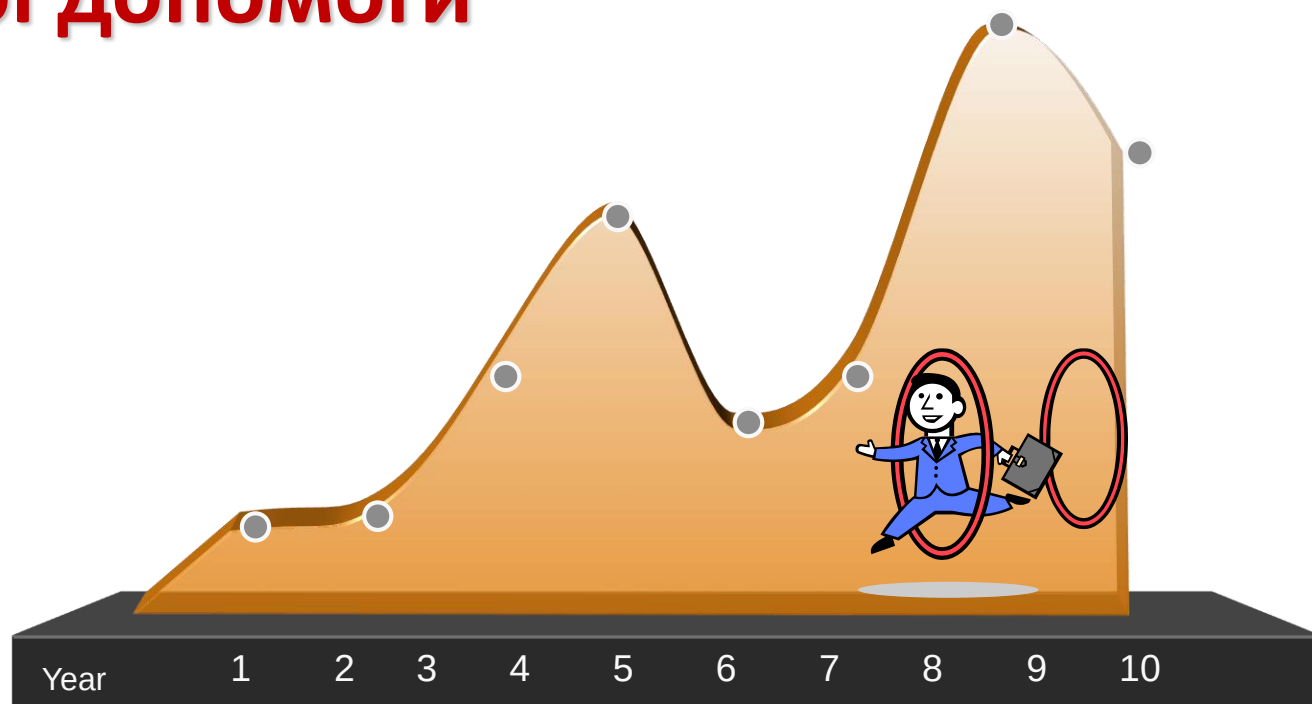
Професійна

Бюрократична

Індустріальна

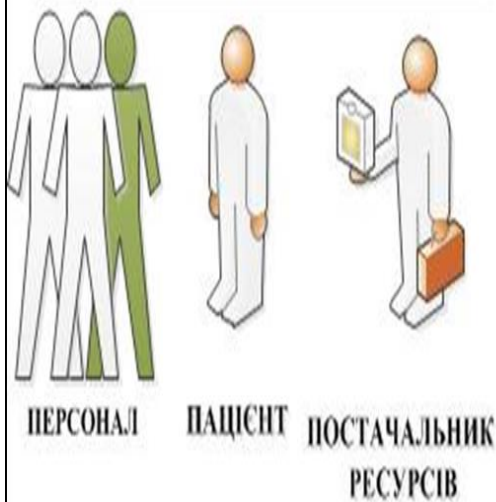
**Створення системи управління
якістю медичної допомоги — один з
пріоритетних напрямків
реформування охорони здоров'я
України, що визначає як поточні, так і
стратегічні перспективи діяльності
будь-якого медичного закладу.**

Необхідна розробка та послідовна реалізація **державної** **стратегії управління якістю** **медичної допомоги**

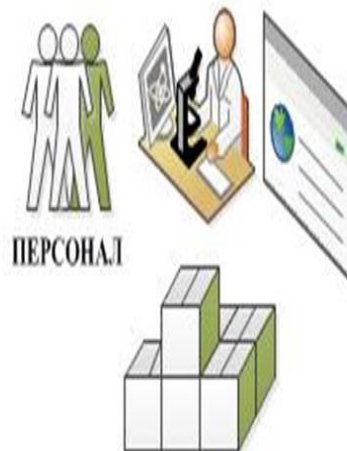


СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

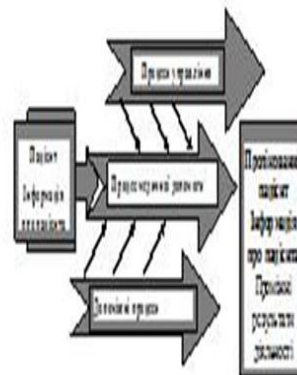
Задоволення потреб пацієнтів
та інших зацікавлених сторін



Управління людськими
та іншими ресурсами



Забезпечення
функціонування
процесів



Досягнення максимальної
результативності процесів
за умови економного
витрачання ресурсів



В Україні необхідно розробити та впровадити у діяльність закладів охорони здоров'я заходи щодо впровадження системи управління якістю **на всіх рівнях** надання медичної допомоги.

Розробити **індикатори** якості медичних послуг для забезпечення безперервного покращання якості відповідно до існуючої методології.

Створити **систему моніторингу** ефективності функціонування служби управління якістю медичної допомоги.



Національна
служба здоров'я
України

Індикатор – це точно визначена вимірювана змінна величина, пов'язана з трьома провідними напрямками роботи по забезпеченню ЯМД – структурою, процесом або результатом.

Основні перспективи розвитку системи індикаторів якості медичної допомоги в Україні пов'язані зі створенням і розвитком загальнодержавних баз даних та інформаційних технологій, із удосконаленням засобів автоматизованої обробки електронної інформації та системним покращанням якості та повноти медичної інформації.



Системи індикаторів якості медичної допомоги деяких розвинених країн

NHS Digital Indicator Portal – портал індикаторів охорони здоров'я та догляду Великої Британії

<https://indicators.hscic.gov.uk/webview/>

AHRQ Quality Indicators – портал індикаторів якості медичної допомоги Агенції з Досліджень та Якості в охороні здоров'я США

<https://www.qualityindicators.ahrq.gov/>

CIHI Health indicators - портал індикаторів Канадського Інституту медичної інформації

<https://www.cihi.ca/en/health-system-performance/performance-reporting/indicators>

Результатом має бути всебічне охоплення та висвітлення за допомогою індикаторів всіх етапів запровадження стандартів структури, процесу та результатів медичної допомоги з метою безперервного підвищення якості медичної допомоги населенню.



Дякую за увагу !