

Сумський державний університет
Медичний інститут
Кафедра громадського здоров'я

Управління якістю 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—ХХІ: 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)

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.

Згідно даній системі стандартизації медична допомога являє собою «діяльність по ремонту біологічних систем людського організму».



Контроль:



Відомчий



Позавідомчий



Громадський

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 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.

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



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.

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



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

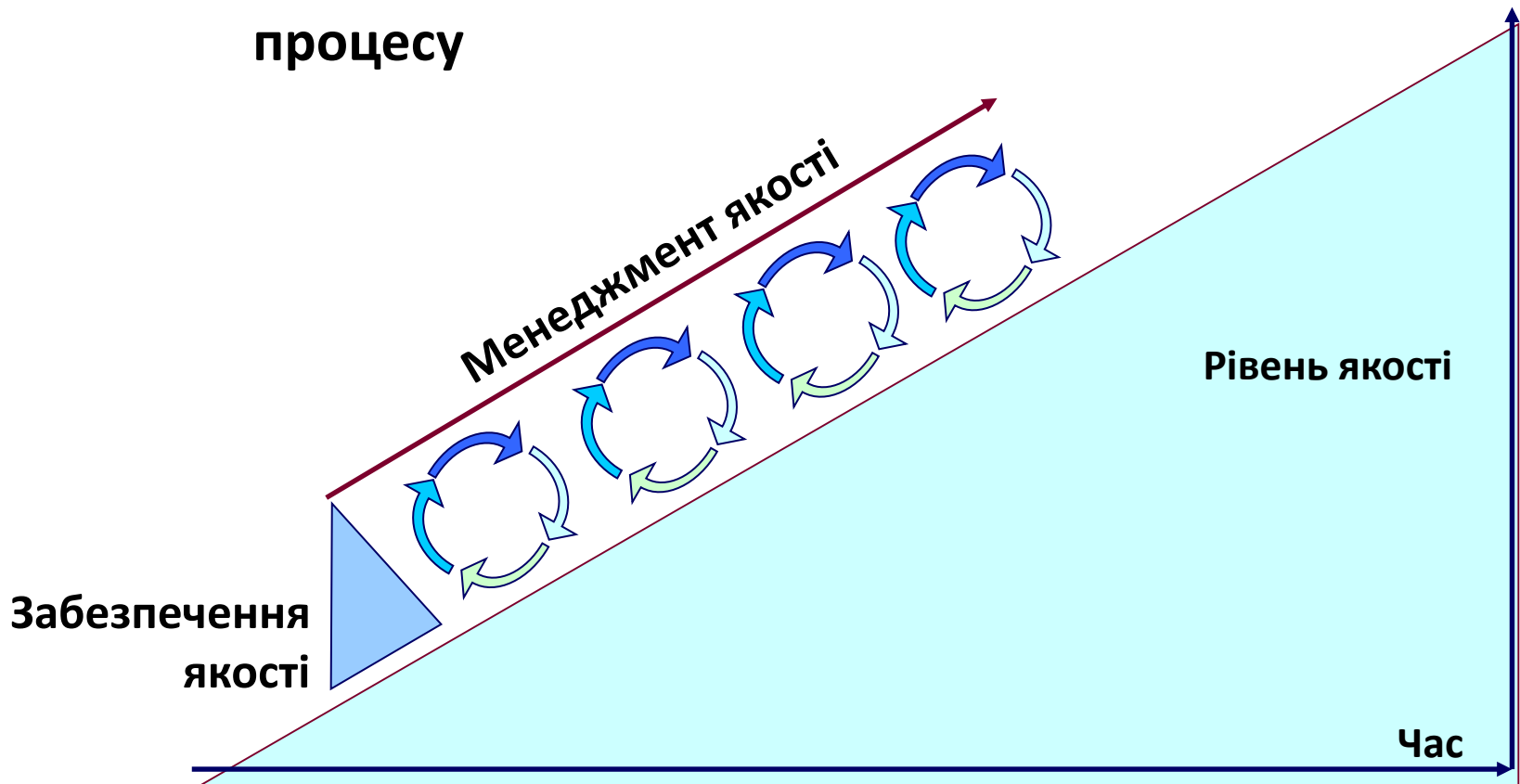
Безперервність послуг: надання послуг одним і тим же надавачем протягом всього курсу лікування (спостереження) або адекватний і своєчасний зв'язок між надавачами послуг

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

Управління якістю - total quality management (TQM)

Постійне вдосконалення
процесу



Моделі управління якістю медичної допомоги

Моделі управління ЯМД

Професійна

Бюрократична

Індустріальна

Компоненти якості



Якість структури

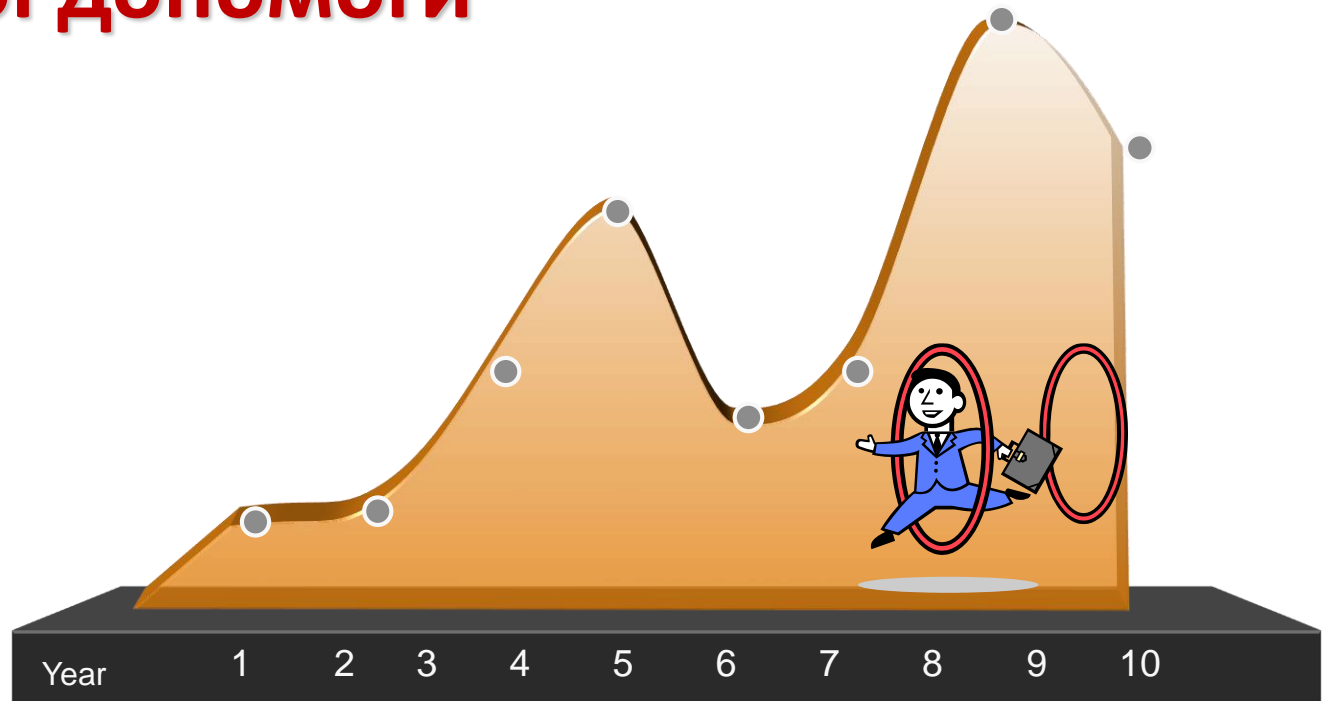
Якість процесів

Якість результатів

Донабедіан, 1980

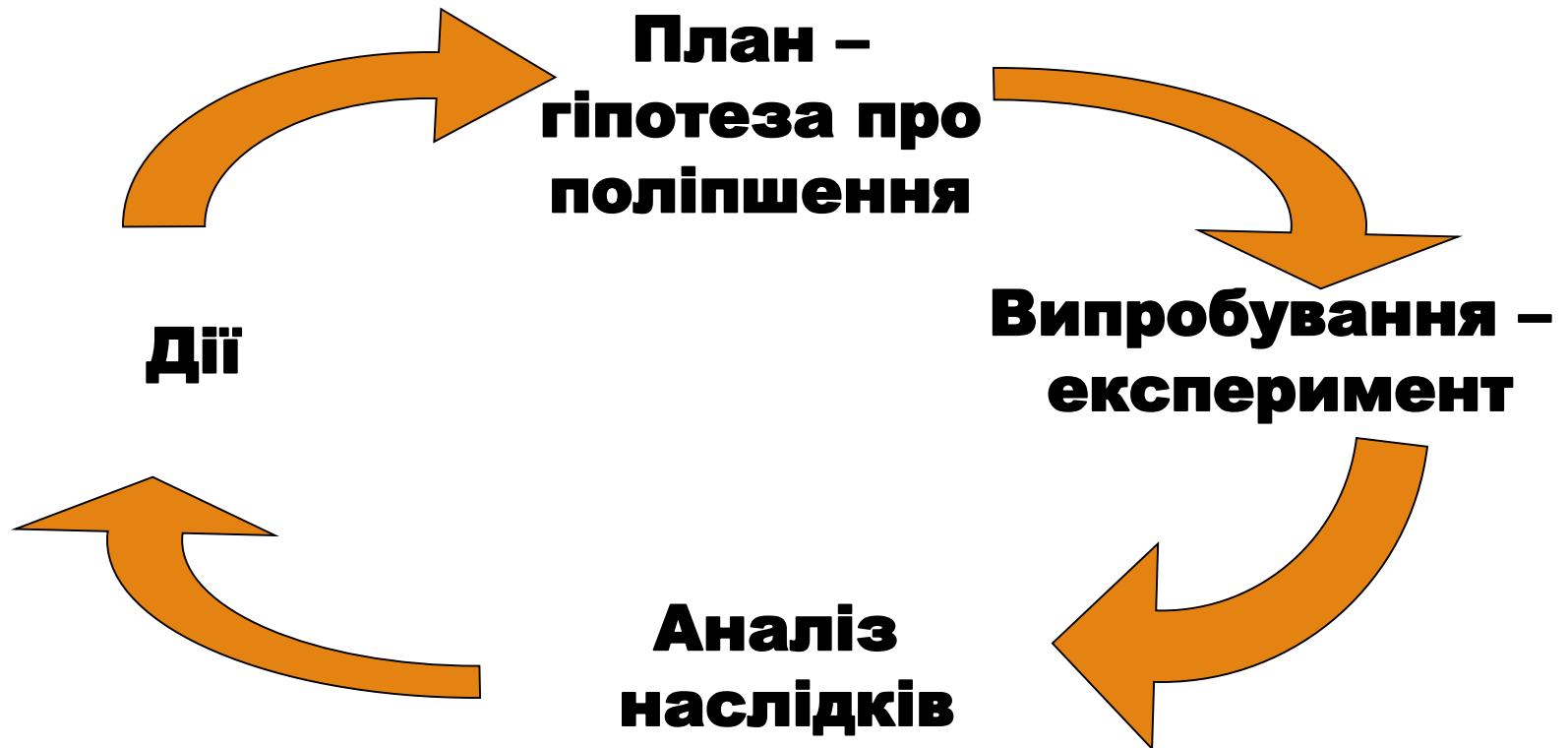
Створення системи управління
якістю медичної допомоги — один з
пріоритетних напрямків
реформування охорони здоров'я
України, що визначає як поточні, так і
стратегічні перспективи діяльності
будь-якого медичного закладу.

Необхідна розробка та послідовна реалізація державної стратегії управління якістю медичної допомоги



Цикл забезпечення якості (цикл Демінга-Шухарта)

Науково-обгрунтований підхід до змін



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.

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-performance/performance-reporting/indicators>

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.



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 !