

Оптимізація сучасних підходів оцінювання якості надання медичних послуг в Україні

*Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
“Харківський авіаційний інститут”*

Наведено порівняльну характеристику надання медичних послуг закордоном і в Україні, розроблено методику оцінювання та виявлення наслідків проведення оптимізації.

Ключові слова: якісна медична послуга, критерії оцінювання якості надання медичних послуг, оцінка задоволеності.

Кожен із нас дбає про своє здоров'я. Велика кількість людей, що мають які-небудь проблеми зі здоров'ям, віддають перевагу самолікуванню над професійним медичним обстеженням.

Варто зрозуміти, що якісна медична послуга – це сукупність характеристик, що підтверджують відповідність наданої медичної допомоги потребам пацієнта, його очікуванням, сучасному рівню медичної науки і технології. Іншими словами, це та послуга, яка може задовольнити потреби і початкові очікування споживача, а також спонукати останнього скористатися даною послугою повторно.

На жаль, в Україні не існує критеріїв, за якими можна було б оцінити якість наданої послуги. Відповідно, якщо немає способу провести оцінювання якості, якість не дотримується. Всі ми хочемо жити в здоровому соціумі і отримувати якісні медичні послуги.

Франція, Великобританія, Канада, Швеція, США, Німеччина, Італія, Швейцарія, Куба, Японія, Фінляндія, Бельгія, Австрія та Ізраїль є країнами з розвиненими системами організації охорони здоров'я. На жаль, Україна не входить у список цих держав. Наприклад, якщо розглянути таку країну, як Японія, то можна помітити, що медичні послуги надаються за двома системами: національною системою страхування (гарантує надання медичної допомоги власникам дрібних підприємств і членам складу сім'ї) і бальною системою оплати медичних послуг (кожна консультація, обстеження, оперативне втручання оцінюються в балах, які є єдиними по всій країні). Витрати на охорону здоров'я в Японії становлять всього близько 6,6% ВВП. Кожен медичний заклад є самостійною організацією. У даний момент медичне обслуговування фінансується за рахунок фондів страхування здоров'я. Переважна більшість населення Японії потрапляють під дію двох основних систем медичного страхування: національної системи страхування здоров'я, побудованої за територіальним принципом; системи страхування осіб найманої праці, побудованої за виробничим принципом. Завдяки своїм принципам Японії вдалося за короткий термін досягти найвищих показників здоров'я населення.

Система охорони здоров'я США організована за ринковою моделлю. Витрати на охорону здоров'я становлять 15% ВВП. Основний обсяг медичної допомоги забезпечується через систему приватного медичного страхування. Близько 40% податків з бюджету на охорону здоров'я витрачаються на фінансування двох основних програм – Медікер і Медікейд. Програма Медікер складається з двох частин: лікарняного страхування, яке покриває оплату стаціонарного лікування, лікування в критичному стані, сертифікованої

сестринської допомоги, в стаціонарах, вдома, у хоспісах; медичного страхування, яке покриває оплату послуг лікарів амбулаторної допомоги, видів медичної допомоги, які не входять у програму лікарняного страхування. За даною програмою медична допомога надається особам, які досягли 65-річного віку або мають серйозні вади здоров'я. Програма Медікейд передбачає надання медичної допомоги малозабезпеченим верствам населення, знаходження у притулках для осіб похилого віку, які потребують постійної опіки. Крім того, у США поширені такі види страхування, як компенсаційне та страхування керованих послуг. Там проводять політику збереження здоров'я, яка впроваджується через систему приватних страхових компаній і організацій підтримки здоров'я. Але система організації охорони здоров'я США має також і такі недоліки, як недостатня соціальна спрямованість і висока витратність.

В Україні існує програми реорганізації медичної допомоги "Перспектива-2010" та Національна програма "Про невідкладні заходи щодо реформування системи охорони здоров'я населення", які визначають, що державна політика в галузі охорони здоров'я має розглядатися на п'яти основних стратегічних напрямках:

- забезпечення доступності медичної допомоги для всіх верств населення України;
- медична освіта та структура кваліфікації медичних кадрів;
- наукове забезпечення розвитку медичного розвитку медичної допомоги в Україні;
- технологічна стратегія;
- реорганізаційні форми медичної допомоги.

У цей час галузь охорони здоров'я України знаходиться в критичному стані.

Основні причини цього:

- зміна соціально-економічної системи держави;
- низька оплата праці медичних працівників;
- незадоволення пацієнтів і всього суспільства якістю та ефективністю медичної допомоги;
- тривалий період реформування без виділення відповідних коштів, тобто без суттєвої економічної й політичної підтримки, а це призводить до вимирання нації.

Для поліпшення якості надання медичних послуг необхідно впровадження критеріїв оцінювання якості. Це дозволить побачити реальну ситуацію завдяки оцінюванню населення і знайти методи поліпшення якості.

Розглянемо можливі принципи управління якістю медичної допомоги, а саме проведення незалежного оцінювання якості надання послуг медичними організаціями, метою якої є підвищення якості діяльності медичних організацій. Оцінювання необхідно проводити в медичних організаціях за такими критеріями:

- відкритість і доступність інформації про медичну організацію;
- комфортність умов надання медичних послуг і доступність їхнього отримання;
- час очікування надання медичної послуги;
- доброзичливість, ввічливість, компетентність працівників медичної організації (професійна придатність, компетентність);
- задоволення наданими послугами;

- характеристика засобів надання допомоги, у тому числі матеріальних ресурсів (обладнання), організаційні характеристики (методи повернення витрат, система оцінювання роботи лікарів іншими лікарями);
- надання допомоги (своєчасність, обґрунтованість, узгодженість дій, спадкоємність, прояв компетенції в проведенні методики лікування);
- ступінь досягнення запланованого результату;
- надання послуги відповідно до обумовлених строків.

Оцінювання може бути проведено за допомогою таких методів:

- 1) спостереження (перевірка медичних закладів, кваліфікації працівників та ін.);
- 2) опитування (анкетування пацієнтів і медичних працівників).

Для вдосконалення порівняння показників якості використовують статистичні методи.

Здійснити оцінювання якості надання медичних послуг зможуть:

- пацієнти, заповнюючи інтерактивну анкету на офіційних сайтах органів державної влади у сфері охорони здоров'я і всіх медичних організацій, така ж анкета може бути заповнена на паперовому носії в медичній організації;
- особи, уповноважені державними органами міністерства охорони здоров'я України, що входять до спеціальної комісії;
- особи-аудитори.

Якщо оцінювати якість надання медичної допомоги в даний момент, то можна виявити ряд недоліків:

- несвоєчасне надання медичної допомоги;
- некомпетентність, некваліфікованість, халатність лікарів;
- застаріле обладнання;
- недотримання правил гігієни та антисанітарія;
- призначення зайвих аналізів або лікування;
- застарілі методи лікування.

На жаль, внаслідок відсутності нормативно-правової бази для здійснення контролю надання медичних послуг громадяни втрачають впевненість і віру в працівників органів охорони здоров'я, що спричиняє за собою збільшення відсотка населення, займаються самолікуванням, яке, в свою чергу, збільшує смертність.

Наприклад, Великобританія опублікувала статистику, відповідно до якої за рік у країні видають більше шестисот свідоцтв про смерть, причиною якої став прийом ліків без рекомендації лікаря.

Для збереження здоров'я населення необхідно докласти зусилля. Найменше, що можна зробити для поліпшення якості, – створити ефективну методику, яка дозволяє розробляти і вдосконалювати способи оцінювання якості. Необхідно домогтися інтеграції зусиль щодо оцінювання якості в роботу, спрямовану на вдосконалення медичного обслуговування, – як в кожному окремому закладі, так і в більш широкому масштабі.

Об'єктивно оцінити якість надання медичних послуг можна використовуючи бальний спосіб оцінювання (таблиця). При бальному способі оцінювання якості кожен критерій оцінюється певною кількістю балів, після чого результати підсумовуються. Сума всіх балів виражає загальну оцінку послуги. Послугу медичного обслуговування умовно можна розділити на три етапи: 1-й етап – ініціалізація послуги (планування, ознайомлення і вибір), 2-й етап – надання послуги (супровід етапу надання послуги), 3-й етап – завершення надання послуги

(супровід етапу завершення надання послуги). Якість надання медичних послуг запропоновано оцінювати за сто-бальною системою: 1-й етап – 19 балів, 2-й етап – 54 бали, 3-й етап – 27 балів.

Оцінювання задоволеності пацієнтів медичною допомогою

№ п/п	Критерій	Оцінка, бал
1-й етап – Ініціалізація послуги		
1	Наявність сайту медичного закладу	Так -1 ні – 0
2	Відгуки та рекомендації пацієнтів	
3	Контактна інформація	
4	Графік роботи	
5	Наявність транспортної розв'язки поблизу	
6	Якість, повнота та доступність інформації про медичну установу	Відмінно – 3 Добре – 2 Задовільно – 1 Погано – 0
7	Повнота та доступність інформації про лікарів	
8	Місцезнаходження	
9	Доступність отримання послуги	
10	Вартість послуг	Низька – 2 Середня – 1 Висока – 0
2-й етап – Надання послуги		
1	Наявність паркування	Так -1 ні – 0
2	Наявність роздягальні	
3	Ввічливе ставлення персоналу	Відмінно – 3 Добре – 2 Задовільно – 1 Погано – 0
4	Ввічливість та уважність лікаря	
5	Чистота і свіжість приміщень	
6	Час очікування	
7	Швидкість обслуговування	
8	Своєчасність надання послуги	
9	Компетентність і кваліфікованість персоналу	
10	Повнота (комплексність) обстеження	
11	Новизна обладнання	
12	Комфорт	
13	Наявність доступу до туалетів та їх чистота	
14	Надання послуги згідно з обумовленими строками	
15	Дотримання температурних режимів	
16	Наявність і дотримання правил чистоти персоналом і пацієнтами медичної установи (бахіли, чисті халати)	
17	Призначення зайвих аналізів/лікування	Так -1 ні – 0
18	Наявність аптеки на території медичної установи	
19	Наявність бездротової мережі Wi-Fi	
20	Наявність охорони	
21	Наявність буфету/кафе	
22	Наявність доступу до питної води	
23	Наявність місця для куріння	

Продовження таблиці

№ п/п	Критерій	Оцінка
24	Наявність необхідності придбати лікарські засоби для лікування за власний рахунок	
25	Наявність необхідності оплати додаткових діагностичних досліджень за власний рахунок	
3-й етап – Завершення надання послуги		
1	Задоволеність поясненнями лікаря щодо призначених та проведених досліджень, призначеного лікування	Відмінно – 3 Добре – 2 Задовільно – 1 Погано – 0
2	Задоволеність виявленням лікарем зміни стану здоров'я з урахуванням скарг пацієнта на біль, нездужання та інші відчуття	
3	Задоволеність проведеними процедурами	
4	Задоволеність харчуванням на час перебування в медичній установі	
5	Задоволеність умовами надання медичної допомоги	
6	Задоволеність результатом	
7	Рекомендували б Ви вибрану медичну організацію?	Так -1 ні – 0
8	Рекомендували б Ви вибраного лікаря?	
9	Наявність бажання повторно скористатися послугою вибраного спеціаліста у вибраній медичній установі	

Висока якість надання послуги оцінюється загальною кількістю балів від 77 до 100.

Проведення оцінювання за наведеними вище критеріями допоможе:

- підвищити якість надання медичних послуг;
- створити рейтинг медичних установ і лікарів;
- полегшити вибір медичної установи і лікаря шляхом надання повної інформації;
- постійно контролювати надання медичних послуг;
- дізнаватися про реальні недоліки та переваги обслуговування;
- створити інформаційну платформу;
- змінити думку соціуму про якість медичного обслуговування завдяки відкритості та доступності.

Список літератури

1. Баєва, О.В. Менеджмент у галузі охорони здоров'я.: навч. посіб. / О.В. Баєва – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 640 с.
2. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг.: підручник /Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.

Надійшла до редакції 18.12.2017

Оптимизация современных подходов оценки качества предоставления медицинских услуг в Украине

Приведена сравнительная характеристика предоставления медицинских услуг за рубежом и в Украине, разработана методика оценивания качества и выявления последствий проведения оптимизации.

Ключевые слова: качественная медицинская услуга, критерии оценивания качества предоставления медицинских услуг, оценка удовлетворенности.

Optimization of Modern Approaches of Assess the Quality of Medical Services in Ukraine

Conducting comparative characteristics of the provision of medical services abroad and in Ukraine, developing a methodology for assessing and identifying the effects of optimization.

Key words: quality medical service, criteria for assessing the quality of medical services, assessment of satisfaction.

Відомості про авторів:

Аніканова Уляна Ігорівна – студент 149а групи каф. 106 “Хімії, екології та експертизних технологій”, Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського “Харківський авіаційний інститут”, Україна.