

Шумкова О.В.,

к.е.н., доцент кафедри маркетингу та логістики

Сумський національний аграрний університет

м. Суми, Україна

Шумков І.В.,

магістрант з менеджменту

за освітньою програмою «Адміністративний менеджмент»

Сумський національний аграрний університет

м. Суми, Україна

ОСОБЛИВОСТІ СЕРТИФІКАЦІЇ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Здоров'я є основою економічної продуктивності і добробуту. Забезпечення належного балансу в галузі охорони здоров'я населення сприяє зростанню соціальної згуртованості і стабільності. Процвітаюче і стабільне населення - це важливе надбання кожної країни.

Для забезпечення належного рівня здоров'я населення кожна країна має забезпечити надання якісних медичних послуг.

Якість медичної послуги є сукупністю характеристик, що підтверджують відповідність наданої допомоги наявним потребам та сучасному рівню доказової медичної науки та технології. Дієва модель, що забезпечує розуміння якості надання медичних послуг, складається з таких груп факторів:

1. Технічні фактори — те, що отримує пацієнт, — лікувальні, діагностичні тощо:

- оперативне втручання;
- спосіб дослідження;
- методи післяопераційної реабілітації;
- методи терапевтичної реабілітації.

2. Функціональні фактори — в який спосіб отримує пацієнт медичну послугу. Ці фактори оцінюються через сприйняття за критеріями:

- надійність;
- співчуття;
- чуйність;
- переконаність.[3, с.35]

Згідно з Законом України від 28 грудня 2007 року №107-VI «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». На виконання цього Закону, Міністерство охорони здоров'я України розробило для закладів охорони здоров'я нормативи для надання якісної медичної допомоги та медичних послуг:

1. Доступність медичної допомоги.
2. Економічність медичної допомоги.
3. Ефективність медичної допомоги.
4. Наступність медичної допомоги.
5. Науково-технічний рівень медичної допомоги.
6. Рівень дотримання технологічності медичної допомоги.
7. Рівень якості диспансеризації.
8. Рівень якості діагностики.
9. Рівень якості лікування.
10. Рівень якості обстеження.
11. Рівень якості профілактики.
12. Рівень якості реабілітації.
13. Ступінь задоволення пацієнтів отриманою медичною допомогою.

Пошук відповіді на запитання про те, яку ж медичну послугу можна назвати якісною, приведе до схем формалізованих стандартів медичної допомоги.

Медико-технологічні стандарти регламентують власне процес надання медичної послуги; стандарти програм медичної послуги - проведення комплексу медичних заходів визначеним групам пацієнтів; медико-економічні стандарти - стандарти програм із закладанням розрахункової вартості комплексу послуг, які пропонуються для надання пацієнтам; стандарти медикаментозного забезпечення формуються шляхом розробки спеціального формулярного списку лікарських засобів за кожним захворюванням у розрізі клініко-фармакологічних груп.

Для забезпечення виконання медико-технологічних стандартів в Україні розроблено та впроваджено наступні механізми:

- ліцензування діяльності з медичної практики та контроль за виконанням ліцензійних умов;
- акредитація закладів охорони здоров'я;
- система стандартів у сфері охорони здоров'я;
- здійснення контролю якості медичних послуг;
- сертифікація медичних установ відповідно до стандарту ISO 9001:2009.[2, с.70]

Впровадження стандарту ISO 9001 і подальша сертифікація системи якості дають можливість виявити неефективні ланки у діяльності медичного закладу, підвищити ефективність використання ресурсів, уникнути як дублювання робіт, так і оголення окремих ділянок, документувати всі виробничі операції, встановити відповідальність за кожну з них, провести структурування виробничих процесів і вибудувати чіткі технологічні схеми, а найголовніше - істотно підвищити якість медичних послуг. Крім того, впровадження та сертифікація системи менеджменту якості підвищує престиж самого лікувального закладу.

Починаючи з січня 2014 року, більшість закладів охорони здоров'я, що прагнуть отримати вищу акредитаційну категорію, повинні отримати сертифікат відповідності вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001.

Впровадження системи управління якістю медичних послуг не є новою вимогою для закладів охорони здоров'я, однак, вимога щодо сертифікації такої системи видається надзвичайно складним та трудомістким процесом.[1]

Процес розробки, впровадження та сертифікацію Системи управління якістю складається з наступних етапів:

1. Підготовчий етап, який включає в себе:

- розробку документів з Системи Менеджменту Якості відповідно до вимог стандартів ISO 9001 / ДСТУ ISO 9001 (6 обов'язкових стандартів, загальне Керівництво з якості, додаткові стандарти в залежності від специфіки наданих послуг);
- впровадження документів в практику робіт;

- внутрішній аудит, коригування дій за результатами внутрішнього аудиту;
- підготовку пакету документів в орган сертифікації, що має право проводити сертифікацію послуг у сфері охорони здоров'я і надання медичної допомоги.

2. Супровід зовнішнього аудиту органу з сертифікації, проведення коригувальних дій.

3. Реєстрація і отримання сертифіката.

Контроль за відповідністю медичного закладу вимогам ISO 9001:2009 проводиться динамічно, після первинного сертифікації укладається контракт з установою на три роки, і кожні 12 місяців проходить повторна оцінка системи менеджменту, яка здійснюється спеціальною міжнародною аудиторською групою.[1, 2, с.67]

Отже узагальнюючи вищевикладене, можна констатувати, що система сертифікації якості надання медичних послуг дозволяє вирішити внутрішні проблеми, поліпшити якість послуг, що надаються, та передбачити очікування пацієнтів. За рахунок поліпшення документування, контролю, критичного аналізування та періодичного перегляду ключових виробничих та управлінських процесів забезпечується прозорість, краща керованість та безперервне вдосконалення діяльності медичного закладу.

Список використаних джерел

1. Международная организация по стандартизации URL: <https://www.iso.org>. (дата звернення 25.03.2020)
2. Павлюк К. В. Удосконалення механізмів фінансування медичних послуг в Україні. Фінанси України. 2016. №. 2. С. 64-82.
3. Хімичева Г. І. Контроль і оцінка якості медичних послуг за вимогами ДСТУ ISO 9001:2009. Восточноевропейский журнал передовых технологий. 2010. № 3/4 (45). С. 33—36.