

## ВИЗНАЧЕННЯ КРИТЕРІЇВ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Розвиток ринкових відносин в області охорони здоров'я становить питання про якість наданих медичних послуг все більш актуальним. До того ж медична послуга відрізняється від будь-якої послуги в іншій сфері своєю індивідуальністю та неповторністю, тому постає проблема оцінки якості медичних послуг, а першим кроком до визначення показників якості є виділення основних її критеріїв.

До основних, на наш погляд, критеріїв якості медичних послуг відносяться наступні:

1. Доступність медичної послуги – це вільний доступ до служб охорони здоров'я незалежно від географічних, економічних, соціальних, культурних, організаційних чи мовних бар'єрів.

2. Адекватність медичної послуги – показник відповідності технології медичного обслуговування потребам і очікуванням населення в рамках прийнятної для пацієнта якості життя. На думку ряду авторів, адекватність включає характеристики доступності та своєчасності медичної допомоги, яка розуміється як можливість отримання споживачем необхідної йому допомоги в потрібний час, в зручному для нього місці, в достатньому обсязі і з прийнятними витратами.

3. Наступність і безперервність медичної послуги – це координація діяльності в процесі надання пацієнтові медичної послуги в різний час, різними фахівцями і лікувальними установами. Наступність при наданні медичної послуги в значній мірі забезпечується стандартними вимогами до медичної документації, технічним оснащенням процесу та персоналом. Така координація діяльності медпрацівників гарантує стабільність процесу лікування і його результат.

4. Ефективність і дієвість – відповідність фактично наданої медичної допомоги оптимальному для конкретних умов результату. Ефективна охорона здоров'я повинна забезпечувати оптимальну (при наявних ресурсах), а не максимальну медичну допомогу, тобто відповідати стандартам якості і нормам етики. Згідно з визначенням ВООЗ, оптимальна медична допомога – це належне проведення (згідно стандартам) всіх заходів, які є безпечними і прийнятними щодо витрачених коштів, прийнятих в даній системі охорони здоров'я.

5. Орієнтованість на пацієнта, його задоволеність означає участь пацієнта в ухваленні рішень при наданні медичної послуги та задоволеність її результатами. Цей критерій відображає права пацієнтів не тільки на якісну медичну допомогу, але і на уважне і чуйне ставлення медперсоналу і включає необхідність інформованої згоди на медичне втручання та дотримання інших прав пацієнтів.

6. Безпека процесу лікування - критерій гарантії безпеки для життя і здоров'я пацієнта і відсутності шкідливих впливів на хворого і лікаря в конкретному медичному закладі з урахуванням санітарно-епідеміологічної безпеки.

Безпека та ефективність лікування конкретного пацієнта в значній мірі залежать від повноти інформації, якою володіє лікуючий лікар. Тому безпека процесу лікування, як і інші критерії, залежить від стандартизації процесу лікування і підготовки лікаря.

7. Своєчасність медичної послуги: надання медичної допомоги в міру необхідності, тобто за медичними показаннями, швидко і при відсутності черговості. Своєчасність надання послуги конкретизує і доповнює критерій її доступності та в значній мірі забезпечується високоефективними діагностичними процедурами, що дозволяють своєчасно почати лікування, високим рівнем підготовки лікарів, стандартизацією процесу надання допомоги і встановленням вимог до медичної документації.

8. Відсутність (мінімізація) лікарських помилок, що ускладнюють одужання або збільшують ризик прогресування наявного у пацієнта захворювання, а також підвищують ризик виникнення нового. Ця складова якісної медичної послуги напряму залежить від рівня підготовки лікаря, використання сучасних діагностичних і лікувальних технологій, а також встановлення критеріїв кваліфікації на конкретному робочому місці у формі інструкцій, ліцензій, акредитацій та забезпечення санітарно-гігієнічних і метрологічних вимог.

9. Науково-технічний рівень. Найважливішим компонентом якості медичної послуги є науково-технічний рівень застосовуваних методів лікування, діагностики і профілактики, що дозволяє оцінити ступінь повноти надання послуги з урахуванням сучасних досягнень в області медичних знань і технологій. Ця характеристика якості медичної послуги іноді включається в критерій адекватності.

Незважаючи на закріплене в конституціях багатьох країн право на доступну і якісну медичну допомогу, механізми реалізації цього права у різних державах, відрізняються, що багато в чому залежить від типу діючої системи охорони здоров'я. У більшості країн основними механізмами, що забезпечують доступність та належну якість медичної допомоги, є нормативно-правова база галузі, що регламентує надання, управління і контроль медичної допомоги; стандартизація галузі, здійснювана за допомогою нормативно-технічних документів, і система експертизи.