

УДК 614.12

*В.А. Сміянов, А.В. Степаненко, С.В. Тарасенко**Сумський державний університет**ДП «Державний експертний центр» МОЗ України, м. Київ***МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ  
НА ОСНОВІ МЕХАНІЗМУ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ  
В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Розроблено організаційно-методологічний підхід до управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я на основі механізму внутрішнього аудиту, що надає практичну можливість прийняття та реалізації управлінських рішень для забезпечення безперервного покращання якості медичної допомоги в закладі охорони здоров'я.

**Ключові слова:** *якість медичної допомоги, заклад охорони здоров'я, механізм внутрішнього аудиту, модель.*

Індустріальна модель управління якістю в медицині орієнтована на задоволення потреб і очікувань пацієнтів та інтересів усіх сторін, що беруть участь у наданні медичної допомоги (лікарів, медичних сестер). Ця модель реалізує сучасну концепцію безперервного покращання якості медичної допомоги.

Підвищення ефективності впровадження системи безперервного покращання якості медичної допомоги як основи індустріальної моделі управління якістю медичної допомоги передбачає застосування механізму внутрішнього аудиту [1]. Останній є джерелом інформації, що допомагає організаторам охорони здоров'я об'єктивно оцінити реальний стан якості медичної допомоги в закладах охорони здоров'я та приймати управлінські рішення.

Концептуальні підходи до забезпечення та управління якістю медичної допомоги розглядали в міжнародних дослідженнях Х. Вуори [2], D. Berwick [3], J. Ovretveit [4], Т.К. Луговкіна [5], В.О. Щепін, А.Л. Лінденбратен [6] та ін. Дослідження, присвячені питанням управління якістю медичної допомоги, проведені Ю.В. Вороненком [7], А.Б. Зіменковським [7], В.А. Огневим [9]. Проте актуальним залишається питання по-

будови дієвої моделі управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я.

Метою дослідження була побудова моделі функціонування системи управління якістю медичної допомоги на основі механізму внутрішнього аудиту в закладі охорони здоров'я.

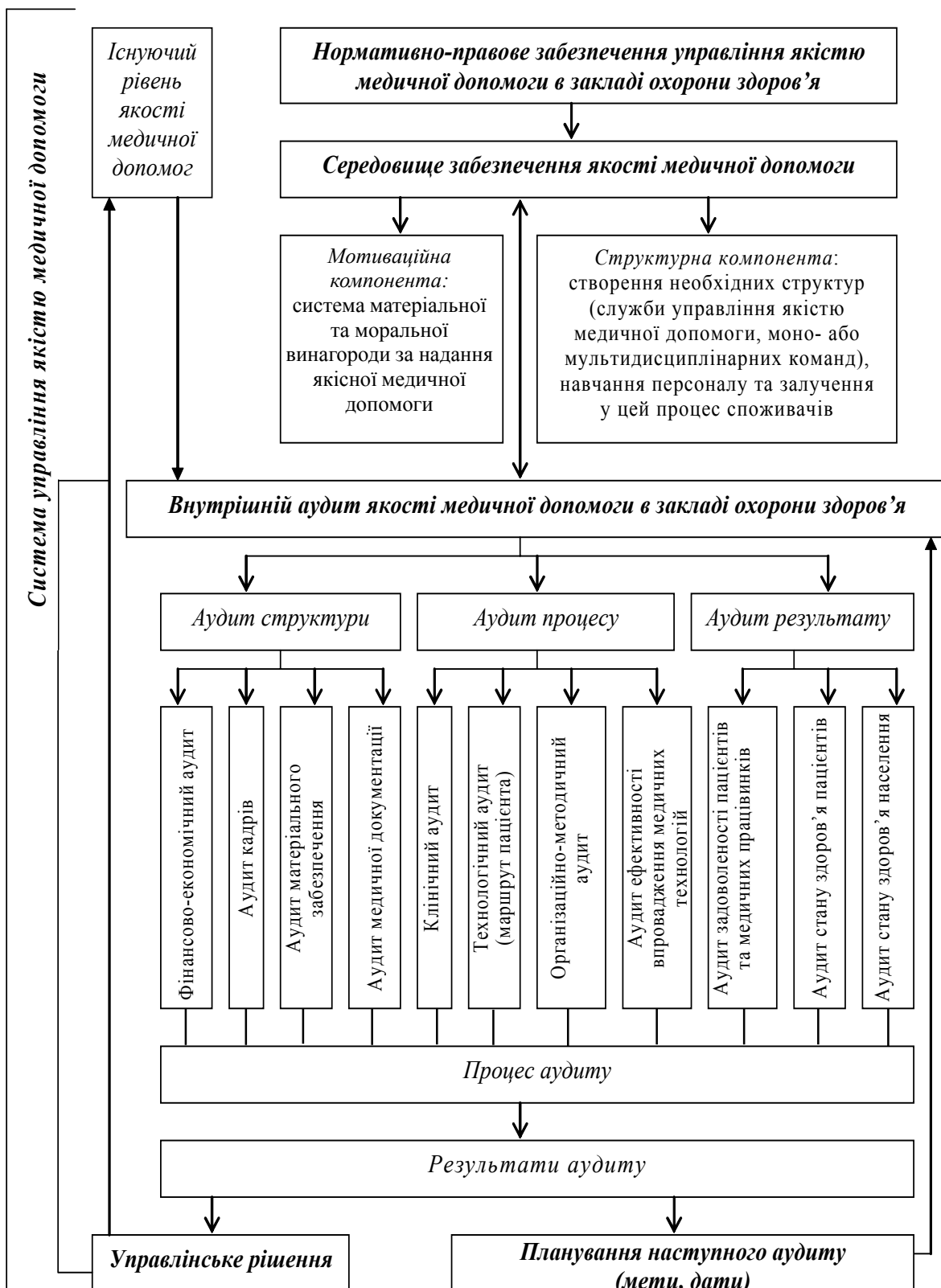
**Матеріал і методи.** У процесі дослідження застосовувалися системно-структурний, абстрактно-логічний, порівняльний методи; методи групувань, моделювання та мета-аналіз.

**Результати та їх обговорення.** Розроблена і впроваджена нами в заклади охорони здоров'я м. Суми модель управління якістю медичної допомоги на основі механізму внутрішнього аудиту подана на рисунку.

Внутрішній аудит як постійна діяльність у системі управління якістю медичної допомоги закладу охорони здоров'я складається з різних видів аудитів, які здійснюються в рамках визначених завдань і у відповідності до певних критеріїв (рисунок).

Методологія внутрішнього аудиту передбачає циклічне оцінювання якості медичної допомоги в закладі охорони здоров'я. Авторський організаційно-методологічний підхід до управління якістю медичної допомоги на

© В.А. Сміянов, А.В. Степаненко, С.В. Тарасенко, 2013



Загальна модель управління якістю медичної допомоги на основі механізму внутрішнього аудиту (авторська розробка)

основі механізму внутрішнього аудиту передбачає таку етапність.

I етап – створення нормативно-правової бази управління якістю медичної допомоги на основі стандартизації у закладі охорони здоров'я (локальні клінічні протоколи, накази, методичні рекомендації, маршрути пацієнтів, внутрішні технологічні стандарти, форми для анкетування, річні плани і т. п.).

II етап – створення середовища, сприятливого до безперервного покращання якості медичної допомоги, у закладі охорони здоров'я:

- лідерство керівництва;
- проведення загальних зборів колективу з роз'ясненням цілей та принципів концепції безперервного покращання якості медичної допомоги (доброзичливості, конфіденційності, використання вже наявних даних, відсутності покарання або обвинувачення в результаті проведення аудиту);

- створення структурної компоненти безперервного покращання якості медичної допомоги: необхідних моно- або мультидисциплінарних груп, до складу яких наказом головного лікаря можуть бути залучені працівники різних підрозділів даного закладу охорони здоров'я, споживачі медичних послуг; забезпечення навчання персоналу;

- формування мотиваційної компоненти системи безперервного покращання якості медичної допомоги: системи матеріальної та моральної винагороди за надання якісної медичної допомоги; за участь у роботі мультидисциплінарних груп.

III етап – проведення внутрішнього аудиту якості медичної допомоги мультидисциплінарною командою: планування; підготовка аудиту; проведення аудиту; впровадження змін; моніторинг та оцінка впроваджень.

Тема аудиту має бути актуальною та локальною. Тему аудиту, як правило, визначає головний лікар. На етапі планування аудиту видається наказ про проведення внутрішнього аудиту.

Етап підготовки аудиту передбачає вибір методології (аналіз первинної документації, звітів, відповідності процесу лікування локальним протоколам, стандартам, моніторинг думки пацієнтів та ін.); визначення індикаторів якості медичної допомоги з даної теми.

На етапі проведення аудиту виявляються недоліки та вузькі місця в організації медичної допомоги в закладі охорони здоров'я; розробляються та надаються пропозиції щодо покращання наявної медичної практики, які оформлюються протоколом засідання мультидисциплінарної групи.

На етапі впровадження змін видається наказ по закладу про підсумки внутрішнього аудиту та впровадження пропозицій з удосконалення якості медичної допомоги з визначенням терміну повторного аудиту. Останній етап аудиту включає моніторинг та оцінку впроваджень.

### Висновки

1. Застосування внутрішнього аудиту в системі управління якістю медичної допомоги дозволяє закладу охорони здоров'я перейти від статичного контролю до динамічного покращання якості.

2. Впровадження дієвої моделі управління якістю медичної допомоги передбачає застосування механізму внутрішнього аудиту.

3. Авторський організаційно-методологічний підхід до управління якістю медичної допомоги на основі механізму внутрішнього аудиту передбачає таку етапність: створення нормативно-правової бази управління якістю медичної допомоги; створення середовища, сприятливого до безперервного покращання якості медичної допомоги, у закладі охорони здоров'я; проведення різних видів внутрішнього аудиту якості медичної допомоги мультидисциплінарною командою за запропонованою етапністю, у результаті яких приймається управлінське рішення щодо покращання якості медичної допомоги в закладі охорони здоров'я.

4. Розроблена модель управління якістю медичної допомоги на основі механізму внутрішнього аудиту впроваджена в заклади охорони здоров'я м. Суми.

5. Досвід управління якістю медичної допомоги на основі механізму внутрішнього аудиту може бути поширений в мережі закладів охорони здоров'я України.

**Перспективність подальших досліджень** полягає у підвищенні ефективності функціонування моделі внутрішнього аудиту у практиці закладів охорони здоров'я на основі технологій бенчмаркінгу.

**Список літератури**

1. *Сміянов В. А.* Управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я / В. А. Сміянов, А. В. Степаненко // Східноєвропейський журнал громадського здоров'я. – 2012. – № 2–3. – С. 64–67.
2. *Вуори Х. В.* Обеспечение качества медицинского обслуживания. Концепция и методология / Х. В. Вуори. – Копенгаген : ЕРБ ВОЗ, 1985. – 179 с.
3. *Berwick D. M.* Keynote address at the third European forum for quality improvement in healthcare / D. M. Berwick // Organized by the British Medical Journal and the Institute for Healthcare Improvement. – Vienna, 1991.
4. *Ovretveit J.* Каковы оптимальные стратегии улучшения качества стационарной помощи? What are the best strategies for ensuring quality in hospitals? [Электронный ресурс] / J. Ovretveit. – Copenhagen : WHO Regional Office for Europe (Health Evidence Network report, 2003. – 33 с. – Режим доступа:  
<http://www.euro.who.int/document/e82995.pdf>.
5. *Луговкина Т. К.* Совершенствование системы качества медицинской помощи в лечебно-профилактической организации / Т. К. Луговкина, Н. А. Тютюкова // Системная интеграция в здравоохранении. – 2012. – № 3. – С. 61–70.
6. Методологические основы и механизмы обеспечения качества медицинской помощи / [Щепин О. П., Стародубов В. И., Линденбратен Г. И., Галанова Г. И.]. – М. : Медицина, 2002. – 176 с.
7. *Вороненко Ю. В.* Методичні підходи до впровадження стандартизації організаційних технологій у систему управління якістю медичної допомоги / Ю. В. Вороненко, В. В. Горачук // Український медичний часопис. – 2012. – № 5. – С. 108–110.
8. *Зіменковський А. Б.* Наукове обґрунтування концептуальної моделі управління якістю в охороні здоров'я України шляхом системного розвитку медичної стандартизації : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня д-ра мед. наук : спец. 14.02.03 «Соціальна медицина» / А. Б. Зіменковський. – К, 2007. – 32 с.
9. *Огнев В. А.* Аспекти оптимізації управління якістю медичної допомоги дітям з цукровим діабетом / В. А. Огнев, Л. І. Чумак, Н. М. Федак // Медицина сьогодні і завтра. – 2012. – № 1. – С. 23–27.

***В.А. Сміянов, А.В. Степаненко, С.В. Тарасенко***

**МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ОСНОВАНИИ МЕХАНИЗМА ВНУТРЕННЕГО АУДИТА В УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

Разработан организационно-методологический подход к управлению качеством медицинской помощи в учреждении здравоохранения на основе механизма внутреннего аудита, предоставляющий практическую возможность принятия и реализации управленческих решений для обеспечения непрерывного улучшения качества медицинской помощи в учреждении здравоохранения.

**Ключевые слова:** *качество медицинской помощи, учреждение здравоохранения, механизм внутреннего аудита, модель.*

***V.A. Smilianov, A.V. Stepanenko, S.V. Tarasenko***

**THE MODEL OF MEDICAL CARE QUALITY MANAGEMENT BASED ON INTERNAL AUDIT IN A HEALTH CARE FACILITY**

Organizational and methodological approach to medical care quality management in a health care facility based on internal audit was developed. This approach gives the feasibility to make and implement the managerial decisions to provide continuous medical care quality in a health care facility improvement.

**Key words:** *medical care quality, health care facility, medical and social mechanism of internal audit, model.*