

5. ВИСНОВОК

Дистонія — неврологічний розлад із широким діапазоном клінічних проявів і причин. Терапевтичні підходи при ній розроблено, у деяких випадках вони дають добрий ефект, часто — жодного. Практично всі такі пацієнти можуть відзначити поліпшення якості життя, якщо лікування буде індивідуалізовано щодо їх конкретних потреб.

ЛІТЕРАТУРА

1. Albanese A., Jankovic J. Hyperkinetic Movement Disorders: Differential Diagnosis and Treatment. - Wiley-Blackwell, 2012. – 402 p.
2. Bakay R. Movement Disorder Surgery: The Essentials. – Thieme, 2008. – 272 p.
3. Barrett MJ, Bressman S. Genetics and pharmacological treatment of dystonia. Int Rev Neurobiol. 2011;98:525-49.
4. Chaudhuri K., Ondo W. Movement Disorders in Clinical Practice. – Springer, 2010. – 100 p.
5. Christensen C, Landsettle A, Antoszewski S, Ballard BB, Carey H, Pax Lowes L. Conservative management of congenital muscular torticollis: an evidence-based algorithm and preliminary treatment parameter recommendations. Phys Occup Ther Pediatr. 2013 Nov;33(4):453-66.
6. Jankovic J. Treatment of hyperkinetic movement disorders. Lancet Neurol. 2009 Sep;8(9):844-56.
7. Kaplan SL, Coulter C, Fetters L. Physical therapy management of congenital muscular torticollis: an evidence-based clinical practice guideline: from the Section on Pediatrics of the American Physical Therapy Association. Pediatr Phys Ther. 2013 Winter;25(4):348-94.
8. Patel S, Martino D. Cervical dystonia: from pathophysiology to pharmacotherapy. Behav Neurol. 2013;26(4):275-82.
9. Suchowersky O., Comella C. Hyperkinetic Movement Disorders. – Humana Press, 2012. – 288 p.
10. Tomczak KK, Rosman NP. Torticollis. J Child Neurol. 2013 Mar;28(3):365-78.
11. Trindade De Almeida AR, Secco LC, Carruthers A. Handling botulinum toxins: an updated literature review. Dermatol Surg. 2011 Nov;37(11):1553-65.

Л.Т.ШЕВЧУК

ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ

Стаття присвячена проблемам, пов'язаним із якістю медичних послуг. Аналізуються соціально-економічні аспекти проблем надання якісних медичних послуг. Окреслюються шляхи підвищення якості медичних послуг.

Ключові слова: медичні послуги

Статья посвящена проблемам, связанным с качеством медицинских услуг. Анализируются социально-экономические аспекты проблем предоставления качественных медицинских услуг. Очерчиваются пути повышения качества медицинских услуг.

Ключевые слова: медицинские услуги

The article is sanctified to the problems related to quality of medical services. The socio-economic aspects of problems of grant of quality medical services are analysed . The ways of upgrading of medical services are outlined.

Key words: medical services

Впродовж усього життя від народження до смерті людина усвідомлено чи неусвідомлено стикається із проблемами якості медичних послуг. Ці проблеми особливо загострилися в останні роки, що обумовлено складною соціально-економічною і суспільно-політичною ситуацією, недостатнім фінансуванням сфери охорони здоров'я загалом, невиправдано низькою оплатою праці медиків та іншими факторами. Саме тому вони опинилися в центрі уваги вчених, управлінців, соціологів, фахівців, насамперед медиків і, безумовно, економістів. Дослідження проблем, пов'язаних з якістю медичних послуг актуалізувалося і у зв'язку із зростанням потреб у медичних послуг, у тому числі й внаслідок подій на сході України.

В публікаціях останніх років особлива увага була приділена стандартизації та нормативам надання медичних послуг (Дзяк Г.В. і Березницький Я.С. [1], Карамишев Д. [5], Пономаренко В.М. і Зіменковський А.Б. [10], Ярош Н.П. [13]), управлінню системою якості медичних послуг (Мачуга Н.З. [6; 7], Надюк З. [9]), роботі медичного персоналу з позиції якості надання послуг (Калита М. і Костенко А.М. [4]), методологічним питанням оцінки якості медичної допомоги (Зіменковський А.Б. [2], Мачуга Н.З. [8]) тощо. Зазначені питання активно висвітлювалися і в працях зарубіжних вчених [14-17]. Разом з тим, незважаючи на наявність публікацій, присвячених окремим економічним питанням якості медичних послуг (Мачуга Н.З. [7], Фролов Е.А. і Дем'яненко Е.С. [12]), соціально-економічні аспекти окреслених проблем висвітлені недостатньо.

Саме тому метою цієї статті є аналіз соціально-економічних аспектів проблем надання якісних медичних послуг та окреслення шляхів підвищення якості медичних послуг.

Оскільки, досягнення високої якості медичних послуг є необхідним кроком і важливою складовою реформи вітчизняної медичної галузі [4], то очевидно, що вкрай важливо оцінити сучасний рівень якості медичних послуг. Цілком очевидно, що найважливішою складовою такої оцінки є рівень задоволеності пацієнта отриманою медичною послугою, який можна виявити за допомогою соціологічного опитування. Такі опитування періодично здійснюються МОЗ України. Одне з них було проведене з 01.04.2014 по 23.06.2014. За цей період опитано 1420 осіб. Результати згаданого опитування представлені на сайті МОЗ України. Вони є дуже невтішними. Так, задоволені якістю і доступністю медичних послуг лише 1,3% опитаних, які вважають, що у сфері охорони здоров'я не потрібно ніяких змін; 13,5% опитаних ствердили, що вони в цілому задоволені якістю медичних послуг, але, на їх думку, надання медичних послуг потребує деякого вдосконалення; і аж 85,3% опитаних заявили, що якість медичних послуг їх не задовольняє і що сфера охорони здоров'я потребує кардинальних змін.

Таблиця 1

**Представлені на сайті МОЗ України
результати соціологічного опитування населення з 23.06.2014
по 10.09.2014 стосовно причин корупції у сфері охорони здоров'я**

Основна причина корупції у сфері охорони здоров'я:	Кількість опитаних, які дали ствердну відповідь стосовно означеної основної причини корупції (осіб)	Частка опитаних, які дали ствердну відповідь стосовно означеної основної причини корупції (%)
Загальна корумпованість усіх сфер життя в Україні	543	36,7
Відсутність громадського контролю за діями влади	128	8,6
Низька заробітна плата медичних працівників	663	44,8
Застосування корупційних схем при здійсненні державних закупівель	143	9,7
Всього опитаних	1481	100,0

Подібні результати були отримані і в окремих регіонах України. Правда, в деяких регіонах більшість опитаних дають позитивну оцінку роботі лікарів загалом. Так, пацієнти Сумських лікарень, які в цілому дають позитивну оцінку роботі лікарів і медичного персоналу, нарікають на низьку кваліфікацію, компетентність, неухважність, недостатній нагляд і грубість з боку медичного персоналу [4]. Разом з тим називаються й інші причини низької якості медичних послуг, зокрема наявність корупції у сфері охорони здоров'я України (табл.1) та інші (рис.1).



Рис.1. Представлені на сайті МОЗ України результати опитувань населення щодо наявності проблем у медичній сфері

Наведені вище дані засвідчують про необхідність здійснення радикальних заходів, спрямованих на поліпшення ситуації у сфері охорони здоров'я загалом і на підвищення якості медичних послуг зокрема.

Зазначимо, що соціально-економічні аспекти якості медичних послуг як і якість медичних послуг загалом в значній мірі визначаються нормативно-правовим полем у сфері охорони здоров'я. У 2011-2013 рр. в Україні було прийнято ряд нормативно-законодавчих актів, спрямованих на підвищення якості надання медичної допомоги, а саме:

1. Наказ МОЗ України від 18.12.2013 № 1110 "Про створення клініко-експертної комісії Міністерства охорони здоров'я України".
2. Наказ МОЗ України від 23.09.2013 № 823 "Про затвердження Порядку перевірки заяви та документів, поданих для отримання спеціального дозволу на зайняття народною медициною (цілительством)".
3. Наказ МОЗ України від 23.09.2013 № 822 "Про Порядок видачі атестаційно-експертного висновку, що підтверджує наявність в особі цілительських здібностей".
4. Наказ МОЗ України від 11.09.2013 № 795 "Про моніторинг клінічних індикаторів якості медичної допомоги".
5. Наказ МОЗ України від 06.08.2013 № 693 "Про організацію клініко-експертної оцінки якості медичної допомоги".
6. Наказ МОЗ України від 28.09.2012 № 752 "Про порядок контролю якості медичної допомоги".
7. Наказ МОЗ України від 28.09.2012 № 751 "Про створення та впровадження медико-технологічних документів зі стандартизації медичної допомоги в системі Міністерства охорони здоров'я України"

8. Наказ МОЗ України від 21.09.2012 № 732 "Про затвердження Плану заходів МОЗ України на виконання Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року".
9. Наказ МОЗ України від 02.11.2011 № 743 "Про затвердження Індикаторів якості медичної допомоги".
10. Наказ МОЗ України від 16.09.2011 № 597 "Про затвердження Галузевої програми стандартизації медичної допомоги на період до 2020 року".
11. Наказ МОЗ України від 01.08.2011 № 454 "Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року".
12. Наказ МОЗ України від 20.07.2011 № 427 "Про затвердження Єдиного термінологічного словника (Глосарій) з питань управління якістю медичної допомоги".

В контексті сказаного на особливу увагу заслуговує Наказ МОЗ України від 01.08.2011 № 454 "Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року", яким якість медичної допомоги визнана основною цільовою функцією і водночас критерієм діяльності системи охорони здоров'я від нижньої її ланки – лікувально-профілактичного закладу, до верхньої – Міністерства охорони здоров'я України. У цьому документі зазначається, що поліпшення якості медичної допомоги в Україні – одна з актуальних проблем сьогодення, а також наголошується, що в Національному плані дій на 2011 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010-2014 роки "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава", затвердженому Указом Президента України від 27 квітня 2011 року № 504/2011, а також у постанові Кабінету Міністрів України від 2 лютого 2011 № 389 «Про затвердження Програми розвитку інвестиційної та інноваційної діяльності в Україні» визначено основні напрямки реформи медичного обслуговування, що включають підвищення доступності медичних послуг, підвищення якості медичних послуг, підвищення ефективності державного фінансування.

Надзвичайно важливим є те, що у "Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року" сформульовано нагальне завданням нинішнього часу в Україні – створення, по суті, нової системи охорони здоров'я з якісною медичною допомогою.

Безумовно, це вимагатиме нових законодавчих змін та забезпечення їх дієвості. Адже, на сьогоднішній день не забезпечується рівний та безоплатний доступ населення до якісних та безпечних медичних послуг, задекларований Конституцією України та іншими наявними нормативно-правовими документами.

Отже, вже сьогодні необхідно проводити велику роботу у напрямі забезпечення за допомогою належним чином розробленого нормативно-законодавчого інструментарію відповідності принципів функціонування системи охорони здоров'я сучасним реаліям життєдіяльності суспільства. Тільки в такому випадку можна сподіватися, що завдання "Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року" (підвищення якості медичних послуг; поліпшення доступності та зменшення нерівності в доступі різних верств населення до медичної допомоги; підвищення позитивного впливу системи охорони здоров'я на стан громадського здоров'я; збільшення обсягів фінансування медичної допомоги з державного та місцевих бюджетів та підвищення ефективності використання ресурсів галузі охорони здоров'я; впровадження сучасних медико-технологічних документів, розроблених на основі існуючої практики медичних втручань та технологій з доведеною ефективністю; зростання задоволення населення системою медичного обслуговування; захист інтересів пацієнта щодо отримання ним якісної медичної допомоги та забезпечення відшкодування у випадку медичної шкоди; створення умов для забезпечення відповідального самолікування; захист інтересів медичних працівників на випадок професійного ризику; створення стимулів для здорового способу життя населення й здорових умов праці) дістануть адекватну правову основу для реалізації.

Створення в Україні нової системи охорони здоров'я з якісною медичною допомогою вимагає здійснення нових наукових досліджень, проведення соціологічних обстежень, вивчення та імплементації зарубіжного досвіду тощо. Тільки тоді можна сподіватися на результати, які мали б бути отримані в результаті реалізації завдань "Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року", а саме: формування єдиної системи управління якістю медичної допомоги в Україні та запровадження її на всіх рівнях; забезпечення ефективної взаємодії органів управління охорони здоров'я всіх рівнів та форм власності з метою безперервного підвищення якості медичної допомоги населенню; підвищення доступності та якості медичної допомоги населенню; удосконалення системи стандартизації, ліцензування, сертифікації, акредитації та форм атестації в охороні здоров'я із застосуванням клінічних настанов, стандартів та протоколів (як уніфікованих – галузевого рівня, так і локальних – в кожному закладі охорони здоров'я), а також формулярів лікарських засобів трьох рівнів (Державний формуляр лікарських засобів; регіональні формуляри лікарських засобів МОЗ АР Крим, головних управлень охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій; локальні формуляри лікарських засобів закладів охорони здоров'я); здійснення переходу до використання в охороні здоров'я технологій з доведеною ефективністю і безпекою для пацієнтів, з урахуванням раціональності та економічної доцільності їх застосування; впровадження мотиваційних механізмів підвищення професійної відповідальності медичних працівників; удосконалення професійної підготовки медичних кадрів на післядипломному рівні з запровадженням методології управління якістю медичної допомоги, заснованій на доказовій медицині та ін.

Безумовно, побудова в Україні нової системи охорони здоров'я вимагає консолідації всіх ланок суспільства. Це підтверджується думкою населення щодо перепон модернізації у сфері охорони здоров'я (рис.2).



Рис.2. Представлені на сайті МОЗ України результати опитувань населення щодо подолання проблем у медичній сфері

Надзвичайно важливим завданням є налагодження співпраці між МОЗ України і громадськістю. Понад третина опитаних МОЗ України у 2014 році вважає, що саме така співпраця допоможе подолати корупцію на рівні центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Кожен десятий із опитаних вважає, що громадськість повинна брати активну участь у розробці нормативно-правової бази нової системи охорони здоров'я України.

Надзвичайно важливим питанням якості медичних послуг є і в числі завдань розвитку екстремальної медицини. Адже, від якості медичних послуг, наданих в екстремальних умовах, залежить якість життя пацієнтів в постекстремальний період.

Подальше дослідження соціально-економічних аспектів якості медичних послуг дозволить окреслити шляхи залучення нових фінансових ресурсів для розвитку сфери охорони здоров'я країни загалом і підвищення якості медичних послуг зокрема. Тільки систематична робота над окресленими в статті проблемами, консолідація всіх суспільних сил з метою їх розв'язання дозволить поліпшити ситуацію в сфері охорони здоров'я України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Дзяк Г.В., Березницький Я.С. Стандартизація стаціонарної медичної допомоги та її інформаційне забезпечення - шлях до реформування роботи лікувального закладу на засадах страхової медицини // Матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (27 лют. 2004 р., м. Київ). - К., 2004. - С. 196-198.
2. Зіменковський А.Б. Системний підхід до оцінки якості медичної допомоги в період реформування охорони здоров'я в Україні // Вісн. соц. гігієни та організації охорони здоров'я. - 2003. - С. 42-45.
3. Зятьєв С. Стандарти в медицині не панацея, але... // Ваше здоров'я. - 2006. - № 20 (847). - С. 8.
4. Калита М., Костенко А.М. Робота медичного персоналу як індикатор якості медичних послуг в лікарнях м. Сум [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/26359/1/Kalyta.pdf>
5. Карамішев Д. Державні соціальні нормативи як критерії оцінки ефективності інноваційних процесів у системі охорони здоров'я // Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. - О.: ОРІДУ НАДУ, 2006. - Вип 1(25). - С. 52-58.
6. Мачуга Н.З. Аналіз особливостей управління системою якості медичних послуг в Україні // Актуальні проблеми економіки. - 2012. - №3(129). - С.110-116.
7. Мачуга Н.З. Економічні питання управління якістю медичних послуг // Економіка и управление. - 2013. - №2. - С.25-28.
8. Мачуга Н.З. Методологічні аспекти формування та функціонування системи якісних медичних послуг в Україні: моногр. / Н.З. Мачуга.— Тернопіль: Тайп, 2012.—199 с.
9. Надюк З. Державне управління якістю надання медичної допомоги на сучасному етапі розвитку українського суспільства // Вісн. НАДУ. - 2005. - № 4. - С. 263-269.
10. Пономаренко В.М., Зіменковський А.Б. Стан стандартизації в охороні здоров'я України та шляхи її подальшого розвитку // Вісн. соц. гігієни та організації охорони здоров'я. - 2004. - № 2. - С. 43-47.
11. Програма національного стратегічного планування розвитку системи медичних стандартів в Україні / За ред. Г.Росс, А.Степаненко, О.Новічкова, В.Парій // Укр. мед. часоп. - 2006. - № 6 (56). - С. 7-20.
12. Фролов Е.А., Дем'яненко Е.С. Економічна оцінка ефективності лікування в закладах охорони здоров'я // Економіка. Фінанси. Право. - 2005. - № 8. - С. 34-36.
13. Ярош Н.П. Державні соціальні стандарти у сфері охорони здоров'я України: Монографія. - К.: Вид-во НАДУ, 2006. - 196 с.
14. Murkowski, M., Nowacki, W., Koronkiewicz, A. (1996). Zastosowanie standardiow w programie akredytacji spitali. Centrum Organizacji i Ekonomiki Ochrony Zdrowia, Zaklad Szpitalnictwa, Warszawa.
15. Opolski, K., Szemborska, E. (1997). Sfery zarzadzania jakoscia w sluzbie zdrowia. Antidotum 9/1997.
16. Quality Assurance in Managed Health Care Organizations (1989). Joint Commission on the Accreditation of Health Organizations. Chicago.
17. WHO Working group. Quality Ace in Health Care, 1989, S. 79-95.