

УДК 159.9:629.7:656.7.086.1 (044)

Буриченко М.Ю., канд. техн. наук, доцент
Національний авіаційний університет, м. Київ, bikam@i.ua**ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ**

Зростання вимог до якості обслуговування в медичних закладах та посилення конкуренції між ними призводять до необхідності розроблення нових методів оцінювання якості медичних послуг і забезпечення їх необхідного рівня. Для кількісного оцінювання якості медичних послуг доцільно застосувати методи кваліметрії, які дають змогу обґрунтовано вибрати показники якості та вибрати їх оптимальні значення [1, 2].

Метою роботи є розроблення методики кількісного оцінювання якості медичних послуг, яка враховуватиме вплив різних чинників на якість послуг, наданих медичним закладом пацієнту. Якість медичних послуг можна оцінити з точки зору різних суб'єктів, а саме: пацієнта, керівництва медичного закладу та органів державної влади; кожен з вказаних суб'єктів має різну мету оцінювання.

Методика використовує модель оцінювання якості медичних послуг на основі сукупності багатофакторних рівнянь лінійної регресії. Ці рівняння враховують інформацію від усіх зазначених вище суб'єктів оцінювання і показують вплив окремих чинників на результуючу якість послуг. Кожне з рівнянь сукупності відображає мету одного з розглянутих вище суб'єктів оцінювання якості медичних послуг і показує залежність якості медичних послуг від трьох показників (факторів) з урахуванням їх вагових коефіцієнтів:

$$Y_m = b_{m0} + b_{m1}x_{m1} + b_{m2}x_{m2} + b_{m3}x_{m3}, \quad m = 1, 2, 3, \quad (1)$$

де Y_m – оцінка якості медичних послуг одним з суб'єктів (пацієнтом, керівництвом медичного закладу, органом державної влади);

x_{mn} – показник якості медичних послуг за прийнятим критерієм;

b_{mn} – вагові коефіцієнти відповідних показників якості.

Параметри кожного рівняння лінійної регресії визначають статистичними методами.

Якість медичних послуг з точки зору пацієнтів оцінюють на основі результатів анкетування: кожному пацієнту запропоновано оцінити якість медичних послуг в даному медичному закладі за певними критеріями з використанням анкет. Аналіз анкетування пацієнтів надав змогу оцінити якість надання медичних послуг у вигляді:

$$Y_1 = 0,05 + 0,49x_{11} + 0,37x_{12} + 0,14x_{13} \quad (2)$$

де x_{11} – показник за критерієм постановки правильного діагнозу;

x_{12} – показник за критерієм безпеки (дотримання прав пацієнта);

x_{13} – показник за критерієм повноти надання медичних послуг.

Якість медичних послуг з точки зору керівництва медичного закладу оцінюють на основі існуючої документації про перевірку медичного закладу органами державної влади. Математична модель оцінки якості медичних послуг для суб'єкта оцінювання «керівництво медичного закладу» має вигляд

$$Y_2 = 0,03 + 0,54x_{21} + 0,11x_{22} + 0,35x_{23} \quad (3)$$

де x_{21} – показник за критерієм дотримання нормативів та вимог МОЗ України;

x_{22} – показник за критерієм підвищення конкурентоздатності;

x_{23} – показник за критерієм достатності фінансування.

На основі існуючої документації щодо оцінки приватного медичного центру органами державної влади, згідно з Методикою [3] було оцінено якість надання медичних послуг

приватним медичним центром системою охорони здоров'я на території міста була отримана математична модель для оцінки якості медичних послуг для суб'єкта «органи державної влади» набуває вигляду:

$$Y_3 = 0,09 + 0,63x_{31} + 0,18x_{32} + 0,19x_{33} \quad (4)$$

де x_{31} – показник за критерієм акредитації закладів охорони здоров'я та їх ліцензування;

x_{32} – показник за критерієм організації науково-методичного забезпечення;

x_{33} – показник за критерієм аудиту медичних закладів.

Наведені моделі перевірені на адекватність за критерієм Фішера і коефіцієнтами детермінації [4]. Результати розрахунків довели адекватність розроблених моделей за обома критеріями.

На основі наведеної сукупності рівнянь лінійної регресії можна оцінити якість надання медичних послуг закладами охорони здоров'я, використовуючи такі етапи:

1. Вибір факторів (показників якості), які впливають на якість медичних послуг в залежності від вищерозглянутих суб'єктів оцінювання.

2. Побудова сукупності рівнянь лінійної регресії та оцінювання невідомих параметрів регресійних моделей.

3. Перевірка розроблених моделей на адекватність.

4. Розрахунок інтервалів невизначеності показників якості послуг.

5. Аналіз отриманих результатів та формування рекомендацій щодо підвищення якості медичних послуг.

В запронованій методиці було виділено три основних суб'єкти рівня оцінки якості медичних послуг, а саме пацієнт, керівництво медичного закладу та органи державної влади та для кожного з них виділено основні критерії оцінювання.

Використовуючи кваліметричний метод на основі статистичних даних розроблено сукупність рівнянь лінійної регресії, де кожне рівняння показує залежність якості медичних послуг від трьох зважених показників з точки зору розглянутих вище суб'єктів оцінювання послуг. Проте можливе застосування додаткових суб'єктів та критеріїв, але це потребує більше статистичних даних і перевірки на адекватність для визначених суб'єктів оцінювання якості медичних послуг.

Результати розрахунків доводять відповідність теоретичних моделей реальним даним, і запроновані моделі можуть бути використані для оцінювання якості медичних послуг. Застосування розробленої методики дає змогу комплексно оцінити якість надання медичних послуг споживачам у конкретному медичному закладі; у випадку незадовільної якості вказаних послуг дає змогу розробити заходи для усунення виявлених недоліків.

Запронована методика оцінювання якості медичних послуг може використовуватись у будь-якому медичному закладі для оцінки нинішнього стану якості надання медичних послуг та для їх можливого покращення.

Список посилань

1. Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року. Наказ МОЗ України від 01.08.2011. № 454. / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20110801_454.html.

2. Методика розробки та впровадження медичних стандартів (уніфікованих клінічних протоколів) медичної допомоги на засадах доказової медицини. [Текст]/ Наказ МОЗ України від 28.09.2012 р. №751 «Про створення та впровадження медико-технологічних документів зі стандартизації медичної допомоги в системі Міністерства охорони здоров'я України», зареєстрована в Міністерстві юстиції України 29 листопада 2012 року за № 2001/22313.

3. Про аудиторську діяльність. Закон України. Редакція від 12.12.2012 р./ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3125-12>.

4. Володарський Є.Т. Статистична обробка даних: навчальний посібник. [Текст]/ Є.Т. Володарський, Л.О. Кошева. – К.: НАУ, 2008. – 307 с.