

20. Martineau T., McPake B., Theobald S., Raven J., Ensor T., Fustukian S., Ssengooba F., Chirwa Y., Vong S., Wurie H., Hooton N., Witter S. Leaving no one behind: lessons on rebuilding health systems in conflict- and crisis-affected states. *BMJ Glob. Health*. 2017. Vol. 2, No 2. P. e000327.
21. Miyagawa A., Tanigawa K. Health and medical issues in the area affected by Fukushima Daiichi Nuclear Power Plant accident. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2021. Vol. 19, No 1. P. 144.
22. Monitoring the building blocks of health systems: A handbook of indicators and their measurement strategies. World Health Organization. 2010. URL: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258734/9789241564052-eng.pdf>
23. Øvretveit J. Quality evaluation and indicator comparison in health care. *Int. J. Health Plann. Manage.* 2001. Vol. 16, No 3. P. 229–241.
24. Papanicolas I, Smith P. Health system performance comparison: an agenda for policy, information and research: an agenda for policy, information and research. McGraw-Hill Education (UK), 2013.
25. Perides M. An Introduction to Quality Assurance in Health Care. *International Journal for Quality in Health Care*. 2003. Vol. 15, No 4. P. 357–358.
26. Primary health care coverage standard — UNHCR Emergency Handbook. URL: <https://emergency.unhcr.org/entry/38925/primary-health-care-coverage-standard> (last accessed: 18.12.2022).
27. Quality of care in fragile, conflict-affected and vulnerable settings: taking action. Geneva: World Health Organization, 2020.
28. Sphere. The Sphere Handbook Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response. 2018. URL: [spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf](https://www.spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf) (last accessed: 18.12.2022).
29. van den Heuvel J., Koning L., Bogers A. J., Berg M., van Dijen M. E. An ISO 9001 quality management system in a hospital: bureaucracy or just benefits? *Int. J. Health Care Qual. Assur. Inc. Leadersh. Health Serv.* 2005. Vol. 18, No 4–5. P. 361–369.

УДК 614.2:616-082

doi: 10.33149/vkr.2023.01.10

## RU Менеджмент контроля качества медицинской помощи: ключевые аспекты системного подхода и международный опыт

Е. Н. Труш

ООО «РедБиз», Киев, Украина

**Ключевые слова:** качество медицинской помощи, система здравоохранения, системный контроль качества, управление изменениями, инновации в системе здравоохранения

Безопасность, качество жизни и обеспечение лучших результатов для здоровья пациентов являются главной целью деятельности учреждений здравоохранения и системы в целом. Современный подход к обеспечению стабильного и воспроизводственного качества медицинских услуг начал формироваться еще в прошлом веке, а сейчас достиг высокой степени обобщения. Контроль в этой сфере — это многоуровневый процесс, который охватывает все звенья деятельности медицинского учреждения: от материально-технического обеспечения до управления персоналом.

Показатели качества медицинских услуг со стороны пациента варьируются от потенциально сложных (послеоперационная заболеваемость и смертность) до простых (частота внутрибольничных инфекций или хирургические ошибки). Процессное управление, когда в клинике все основные бизнес-процессы четко регламентированы и совершенствуются по необходимости, позволяет проектировать качество, принимая во внимание показатели, связанные с соблюдением требований технологических документов.

Семейство стандартов ISO 9000, которое успешно используется и принято во всем мире в организа-

циях здравоохранения, содержит требования, спецификации, инструкции и инструменты для предоставления продуктов и услуг. Они упрощают сравнение, обмен информацией, сведение больших данных и защиту конфиденциальности. По отношению к пациентам стандарты призваны обеспечить качественный уход, безопасные и надежные продукты и услуги. Существуют определенные предостережения относительно слишком технологического подхода во время обеспечения и контроля качества, но сейчас наибольшей угрозой считается разрушительное влияние войны и нарушение привычных отношений и процессов.

Тревожными в отношении качества медицинской помощи являются ущерб материальному фонду, обеднение кадрового потенциала, нехватка финансовых и других ресурсов. Потенциально угрожающими являются фрагментация здравоохранения, неравный доступ к ней в разных регионах и социальных группах. Примеры стран с длительными военными конфликтами на их территории свидетельствуют о «размывании» стандартов деятельности, которые обычно в таких условиях устанавливаются внешними субъектами, в ответ на ограниченные институциональные, технические и управленческие возможности стран в состоянии конфликта. Комплексы мероприятий по восстановлению функциональности системы оказания медицинской помощи организуют на уровне общин, отдельных учреждений и их объединений. Наиболее важными при этом являются первые шаги, поскольку нередко они определяют развитие на годы и десятилетия вперед. Поэтому восстановление, местами даже «перезапуск» отечественной системы — исключительная возможность заново расставить приоритеты, исправить недостатки, установить более прочные связи с мировым профессиональным сообществом.

EN **Controlling the quality of medical care: key aspects of a systematic approach and international experience**

**O. M. Trush**

“RedBiz” LLC, Kyiv, Ukraine

**Key words:** medical care quality, healthcare system, system quality control, change management, innovations in the healthcare system

Safety, quality of life, and ensuring the best results for the health of patients are the main goals of healthcare institutions and the system as a whole. The modern approach to ensuring stable and reproducible quality of medical services was shaped in the last century, and has now reached a high degree of generalization. Control in this field is a multi-level process that covers all parts of the medical institution’s activities, from logistics to personnel management.

Indicators of the quality of medical services from the patient’s side range from potentially complex (postoperative morbidity and mortality) to simple (the frequency of hospital-acquired infections or surgical errors). When all of the clinic’s main business processes are clearly set up and improved as needed, this is called “process management.” This makes it possible to design quality by taking into account the indicators of meeting the requirements of technical documents.

The ISO 9000 family of standards, which is successfully used and adopted worldwide in healthcare organiza-

tions, contains requirements, specifications, instructions, and tools for the provision of products and services. They simplify comparison, information exchange, big data aggregation, and privacy protection. Regarding the patients, the standards are designed to provide high-quality, safe, and reliable products and services. There are certain precautions about an overly technological approach during quality assurance and control, but now the greatest threat is considered to be the destructive impact of war and the disruption of habitual relationships and processes.

The state of medical care, the damage to the material fund, the depletion of human resources, and the lack of financial and other resources are all concerning. Fragmentation of healthcare and unequal access in different regions and social groups are potentially threatening. Examples of countries with long-term military conflicts on their territory indicate the “erosion” of activity standards, which are usually set by external actors in such conditions in response to the limited institutional, technical, and managerial capabilities of countries in a state of conflict. Complex measures to restore the functionality of the medical care system are organized at the level of communities, individual institutions, and their associations. In this case, the first steps are the most important, since they often determine the development for years and decades ahead. Therefore, the restoration, or sometimes the “reset,” of the domestic system is an exceptional opportunity to re-prioritize, correct shortcomings, and establish stronger ties with the global professional community.