

Роль Менеджменту та Аудиту Якості в системі охорони здоров'я.

Управління якістю у професійній практиці – регулювання етичної та професійної поведінки лікарів у Великобританії (УК)

Др. Грета Росс



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

По-перше - коротко про Національну Систему Охорони Здоров'я (NHS) у Великобританії, а саме: в Англії, Шотландії, Уельсі та Північній Ірландії.

NHS була заснована у 1948 для надання послуг з охорони здоров'я, які б ґрунтувалися на праві справедливості та надавалися незалежно від платоспроможності особи. Фінансувалася охорона здоров'я з загальнонаціонального бюджету.

Сьогодні NHS у кожній з зазначених вище країн Великобританії, яким делеговано право на управління охороною здоров'я, має спільні пріоритети у сфері покращення якості та підвищення стандартів у сфері охорони здоров'я, проте існують певні відмінності у способі організації соціального забезпечення та охорони здоров'я у кожній з цих країн.

Фінансування надається з загальнонаціонального бюджету, але з певними відмінностями у моделях розподілу ресурсів, вибору постачальників медичних послуг та механізмів залучення додаткового фінансування на місцевому рівні.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Департамент Охорони Здоров'я (ДОЗ) Великобританії, вищий орган управління охороною здоров'я, очолюваний Держсекретарем з питань охорони здоров'я, є структурою державного управління, що звітує громадськості через парламент, та відповідає за:

1. Визначення стратегії, політики та законодавства в сфері ОЗ; забезпечення розподілу ресурсів та формування системи управління.
2. Проведення моніторингу ефективності діяльності NHS, забезпечення розбудови потенціалу системи, ефективного використання фінансових ресурсів та лідерства в сфері управління охороною здоров'я.
3. Налагодження партнерських взаємовідносин з іншими органами державної влади та в рамках міжгалузевої співпраці.
4. Забезпечення звітності про діяльність NHS громадськості, парламенту та ЗМІ.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якістю у професійній практиці – врегулювання етичної та професійної поведінки лікарів у
Великобританії

РЕГУЛЮВАННЯ

‘Регулювання’ можна визначити як процес, яким практика роботи або послуги контролюється або обмежується.

Навіщо регулювати?

1. Для забезпечення дотримання мінімальних стандартів,
2. Для створення відповідальності за законом стосовно рівню роботи.
3. Для ще одного стимулу (“батога” радше за “пряника”) для покращення показників роботи та якості.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якістю у професійній практиці – врегулювання етичної та професійної поведінки лікарів у
Великобританії

Основні елементи будь-якої регулятивної системи для медичних працівників будуть такими:

- Існування реєстру,
- Обмеження по вступу до цього реєстру,
- Можливість відібрання права на практику,
- Впровадження стандартів та рекомендацій,
- Підтримання професійної придатності для практики.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я в Англії

NHS наразі має низку регуляторних органів – кожний з яких має власну мету:
Напр.

Комісія з питань якості (CQC) – єдиний незалежний орган регулювання якості охорони здоров'я та соціального забезпечення (з 1 квітня 2009р.).

Ревізійна Комісія - незалежний орган з питань аудиту фінансової діяльності структур NHS (напр., провайдерів медичної допомоги, що мають форму трастів, регіональних органів управління охороною здоров'я, центрів первинної медичної допомоги).

Агенція, що представляє інтереси NHS у судових органах (NHS LA) – спеціальний орган, відповідальний за ведення позовів щодо халатності медичних працівників, висунутих проти органів NHS. NHS LA впроваджує програми управління ризиком з метою підвищення стандартів і зменшення халатності.

Агенція з контролю за медичними препаратами та процесом надання медичної допомоги, що наглядає за безпекою нових ліків і товарів медичного призначення, а також забезпечує їх ліцензування.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Комісія з питань якості (CQC) регулює забезпечення якості та безпеки медичної допомоги:

3 квітня 2010: ДОЗ вводить нові вимоги щодо якості, а саме: реєстрацію **послуг**, а не організацію їх надання..

Провайдери медичної допомоги матимуть зареєструвати у Комісії з питань якості (CQC) свої послуги, щоб мати право на їх надання, а не лише реєструвати свої структурні підрозділи.

ДОЗ представило 232 показника якості, які відносяться до трьох категорій: безпека пацієнта, ефективність допомоги та досвід пацієнта (деякі вже існують в Системі Якості і Результативності ПМД, інші є частиною показників оцінки ефективності діяльності провайдерів на місцевому рівні).

[Показники якості викладені тут www.ic.nhs.uk/mqi]

Провайдери медичних і соціальних послуг мають продемонструвати (ведення і публікація реєстрів якості), що вони відповідають серії вимог, які ґрунтуються на основних стандартах безпеки і якості у певних визначених категоріях.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

Комісія з питань якості (CQC) регулює забезпечення якості та безпеки медичної допомоги:

Перелік категорій:

- безпека і придатність приміщень і обладнання;
- ефективні методи управління персоналом;
- турбота і піклування про користувачів послугами;
- чистота та інфекційний контроль;
- згода на допомогу і лікування;
- моніторинг якості надання послуг;
- повага і залучення (забезпечення активності) користувачів послуг;
- кадрове забезпечення, в т.ч. компетентність і відповідність персоналу;
- порядок подання і ведення скарг;
- ведення документації.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

Професійна практика:

[статут, як спосіб регулювання діяльності лікарів, був запроваджений більше 150 років тому]

Органи регулювання етичної і професійної поведінки

Для лікарів: Загальна Медична Рада (GMC)

Для медичних сестер: Рада медичних сестер і акушерок (NMC)

Для зубних лікарів: Загальна Стоматологічна Рада (GDC)

(Інші медичні професії мають власні ради)

Загальна Медична Рада (GMC) :

Наразі всі лікарі, що працюють у Великобританії, для отримання дозволу на працевлаштування **мають** бути зареєстровані у GMC. Реєстрація дозволяє лікарям працювати і користуватися правами практикуючого лікаря у Великобританії. GMC отримує щорічні внески для ведення реєстру і вимагає від лікарів дотримання певних стандартів компетенції, професійної діяльності та етики.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

У 1995 році GMC опублікувала “Обов’язки Лікаря”, що ґрунтуються на основних цінностях професійного лікаря: відданість, турбота, компетенція, чесність.

GMC також видала серію буклетів – посібників для лікарів щодо їх дій у деяких етично важких питаннях практики (напр., “Конфіденційність: захист і надання інформації”, “Дослідницька робота: роль і відповідальність лікарів”, “Відмова від та скасування підтримки життєдіяльності: належна практика і прийняття рішень” та інші).

Кодекс професійної поведінки

На початку кожного буклету GMC завжди надає формулювання належної медичної практики у вигляді керівних принципів належної професійної поведінки, а саме:



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Обов'язки лікаря :

- Дбати про пацієнта – ваш головний пріоритет
- Ставитися до кожного пацієнта ввічливо і уважно
- Поважати гідність пацієнта і його таємницю
- Прислухатися до пацієнтів і поважати їх точку зору
- Надавати пацієнтам інформацію у зрозумілому для них вигляді
- Поважати право пацієнтів брати участь у прийнятті рішень щодо їх лікування
- Бути певними, що ваші особисті переконання не завдадуть шкоди вашому пацієнтові
- Дотримуватися належних стандартів практики і поважати життя людини
- Підтримувати високий рівень професійних знань і умінь



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Прислухатися до пацієнтів і поважати їх точку зору

Coping with
difficult
patients



This project is funded by the E

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК
(Обов'язки лікаря - продовження)

- Визнавати межі своєї професійної компетенції
- Бути чесним і надійним
- Поважати і захищати конфіденційну інформацію
- Діяти швидко для захисту пацієнта, якщо у вас є підстави вважати, що ви або колега не здатні надати допомогу
- Уникати зловживання своєю посадою лікаря
- Співпрацювати з колегами у інтересах пацієнта
- Ніколи не дискримінувати пацієнтів або колег

(Пам'ятати заповідь Гіппократа: “Не зашкодь!”)



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

ПРОГРАМА ПРОФЕСІЙНИХ СТАНДАРТІВ

Незважаючи на те, що професійне саморегулювання у Великобританії знаходиться на високому рівні, і кількість скарг на лікарів залишається традиційно незначною, за останні декілька років Уряд визнав право громадян (як споживачів медичних послуг) на право вимагати та отримувати свідчення на підтримку медичної компетентності, а також право бути запевненим у високій якості і безпечності медичної допомоги, яку вони очікують отримати від своїх лікарів (та інших медичних працівників).



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

Визначення обсягів професійного регулювання

У 2007 році офіційний документ: *Довіра, гарантія і безпека – Регулювання діяльності медичних працівників у 21-му сторіччі* визначив потребу постійного перегляду обсягів професійного регулювання для надання громадянам гарантій, після справи Шіпмена 2004р., що викрила вади існуючих механізмів захисту безпеки і критично розглянула професійну практику. Крім того, з'явилися нові форми охорони здоров'я і практикуючих лікарів, які не підпадали під існуючі правила ('альтернативні терапії').

Звіт NHS в Англії - *Next Stage Review* опублікував у 2008 році затверджені "сфери професійного регулювання як важливий чинник для забезпечення того, що якість допомоги пацієнту займає центральне місце у політиці NHS в Англії". Подібні огляди були проведені також у інших адміністраціях NHS країн UK.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Програма професійних стандартів є ключовим компонентом досягнення якості, оскільки має прямий вплив на три основні складові якості:

- Безпека пацієнта – основною метою програми професійних стандартів є поліпшення безпеки пацієнта завдяки підтримці і подальшому підвищенню професійних стандартів
- Ефективність допомоги – завдяки підвищенню професійних стандартів програма сприятиме професійним інстинктам щодо подальшого вдосконалення ефективності клінічної допомоги.
- Досвід пацієнта – завдяки забезпеченню більшого залучення до професійного регулювання, оцінки і переатестації фахівців охорони здоров'я програма прагне забезпечити інформованість пацієнта і громадськості щодо професійного розвитку і удосконалення.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Таким чином Програма професійних стандартів розглядає управління ризиком на найнижчому рівні, оскільки ризиком для пацієнта можна найбільш ефективно управляти у місці контакту. Програма також займається розробкою політики на доказовій основі, коли урядові ініціативи проводяться в рамках пілотних проектів, де оцінюється процес впровадження і його результати.

Основними складовими Програми є:

1. Збільшення довіри до професійних органів регулювання через забезпечення їх зосередження виключно на безпеці і високих професійних стандартах, незалежно від професії, уряду, роботодавців.
2. Гарантування безпечності і обізнаності тих, хто надає медичну допомогу (через переатестацію)
3. Забезпечення за допомогою клінічного самоуправління того, що фахівці галузі охорони здоров'я мають відповідну підтримку, додержуються високих професійних стандартів і надалі їх удосконалюють



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

4. Забезпечення чесних і ефективних систем на місцевому рівні для визначення лікарів, що погано працюють (тобто, “придатність до ведення практики”), а також забезпечення відповідних дій (напр., перепідготовка або регулювання) для безпеки пацієнтів,
5. Поширення дії регулювання на досі неохоплених фахівців, працівників охорони здоров’я і соціального забезпечення,
6. Реформування державних систем регулювання у питанні розгляду скарг на медичних фахівців і прийняття рішень з метою посилення громадської та професійної довіри до цих систем



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

Придатність до ведення практики

Після публікації офіційного документу “Довіра, гарантія і безпека” Уряду було запропоновано створити незалежний орган з метою визначення критеріїв придатності до ведення практики (національна робоча група з розгляду скарг пацієнтів) і Актом про охорону здоров’я і соціальну допомогу в 2008 році було затверджено створення **Професійної Арбітражної Колегії у галузі охорони здоров’я (ОНРА)**.

Наразі обов’язок визначення придатності лікаря до ведення практики належить виключно ГМС. Після створення ОНРА обов’язок розглянути і ухвалити рішення щодо спірного питання буде виключене з обов’язків ГМС, і відповідні рішення ухвалюватимуться незалежною комісією в структурі ОНРА, що планується на 2011 р..



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

Придатність до ведення практики

Наглядова Рада ОНРА має додержуватися основних стандартів компетенції своїх функціональних обов'язків. Основними з них є:

- Продемонстрована відданість громадським інтересам;
- Здатність визначати стратегічні напрямки;
- Ефективні інструменти для просування інтересів ОНРА, а також правильно їх презентувати;
- Уміння працювати у команді;
- Здатність підпорядковувати інших;
- Інтелектуальна гнучкість і розсудливість;
- Віра у себе і зацікавленість



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Членство у майбутньому ОНРА

Робоча група ОНРА представила перелік певних категорій людей, які не можуть бути членами Ради ОНРА через явну непридатність або через конфлікт інтересів. Наприклад, оскільки Акт про охорону здоров'я і соціальну допомогу 2008р. своїми ініціативами і концепціями створює ОНРА, він автоматично для будь-якого члена Парламенту виключає можливість стати членом Ради ОНРА. Робоча група також рекомендує виключити таку можливість для:

- Будь-кого, хто мав кримінальну відповідальність;
- Будь-кого, хто був виключений з реєстру регулятивного органу через питання 'придатність до ведення практики';
- Будь-кого, хто є членом органу регулювання з питань охорони здоров'я;
- Державних службовців



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

Регулювання професійної практики

“Розширення сфери фахового і професійного регулювання”: заключний Звіт робочої групи ДОЗ з питань розширення сфери професійного регулювання було опубліковано 16 липня 2009 р.

(<http://www.dh.gov.uk/publications>)

Основною метою Звіту було зосередження на безпеці і досвіді окремого пацієнта і члена громадськості.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Звіт містить рекомендації для Уряду стосовно 5 основних сфер:

1. ризик,
2. вартість і користь,
3. нові моделі забезпечення,
4. нові шляхи реєстрації і регулювання
5. залучення пацієнтів, громадськості і роботодавців.

1. РИЗИК

Робоча група визнала необхідність доказового підходу до оцінки ризику і визначила, що регулювання має бути пропорційним ризику, отже потрібно розробити перелік відповідних опцій за допомогою інструментів оцінки ризику



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів UK

2. ВАРТІСТЬ І КОРИСТЬ

Ризик, користь і вартість професійного регулювання є складним і комплексним питанням, тому потребує ретельного аналізу наявних доказів, чітких критеріїв для прийняття рішень, і ефективного самоуправління процесом прийняття рішень з метою уникнення конфлікту інтересів.

3. НОВІ МОДЕЛІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Регуляторні втручання мають додавати вартості і уникати зайвих дублювань роботи або затримок у здійсненні захисту інтересів громадян. Вони мають дозволити пацієнтові робити інформований вибір, тому звіт просить Раду з питань сприяння майстерності у галузі охорони здоров'я (CHRE) розробити і опублікувати, за участю зацікавлених сторін, ясний посібник для широких верств населення.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

4. РЕЄСТРАЦІЯ І РЕГУЛЮВАННЯ

Добровільне саморегулювання (вже наявне) має бути посилене (напр., за допомогою добровільної реєстрації з вищим ступенем гарантії і акредитації). ДОЗ змінив систему реєстрації і ліцензування лікарів, а також зробив більш суворю систему щорічної атестації і переатестації практикуючих лікарів.

Регулювання, направлене на роботодавця: Пілотний проект, проведений у Шотландії, тестував один потенційний метод безпеки громадськості за допомогою стандартних умов для технічного персоналу галузі охорони здоров'я, використовуючи (1) ряд стандартів, що відносяться до захисту громадськості, (2) Кодекс Поведінки співробітників і (3) Кодекс Діяльності роботодавців, в т.ч. формуючи перелік працівників, які відповідають вимогам стандартів.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Ліцензування: внесено дві рекомендації – *обов'язкове ліцензування* для всіх медичних працівників для забезпечення відповідної рівня підготовки або кваліфікації і додержання кодексу поведінки, і *Кадровий 'Паспорт'*, коли кожний (не лише медичний) працівник NHS отримує ліцензію на відповідність стандартам.

5. ЗАЛУЧЕННЯ ПАЦІЄНТІВ, ГРОМАДСЬКОСТІ І РОБОТОДАВЦІВ

Звіт Робочої групи рекомендує ДОЗ Англії і підпорядкованим адміністраціям інших 3 країн звернутися до CHRE за консультацією щодо більш ефективних механізмів залучення пацієнтів і громадськості до процесів прийняття рішення з питань професійного регулювання, опираючись на експертизу зацікавлених сторін.

Поряд із даним Звітом з питань розширення сфери регулювання Уряд попросив ДОЗ розробити спеціальну програму для розгляду **професійних стандартів** (як вже було зазначено у розділі Програма Професійних Стандартів).



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Професійні стандарти – поточна ситуація в Україні:

- Фахівці розуміють, що кодекс етики існує, АЛЕ
- бракує єдиного державного кодексу поведінки або етики, який визначає обов'язки і поведінку, що вимагаються і очікуються від лікарів;
- офіційні заяви щодо обов'язків лікаря або кодексу практики лікаря не повідомляються рутинно широкому колу пацієнтів і населення
- професійне регулювання діяльності “слабких” лікарів розробляється непослідовно, судові розгляди на думку громадськості виявляються недостатньо прозорими або неупередженими; ризик “закритого” сценарію, коли лікарі покривають один одного.



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

- Лікарі не захищені від несправедливих скарг, особливо коли провина лежить на закладі охорони здоров'я, а не на певному лікарі. Відсутність системи обов'язкового медичного відшкодування.
- Немає державного медичного реєстру, тому окремі лікарі, які шукають роботу, не мають унікального ідентифікаційного номеру, що реєструє їх ліцензію і демонструє придатність до ведення практики.
- Немає державного незалежного органу, що був би еквівалентом Медичній Раді, яка вирішує питання щодо придатності лікарів до ведення практики або неупереджено вивчає і розглядає скарги від громадськості.
- Суди не повинні *de facto* виконувати роль регулятивних органів з питань стандартів професійної практики, а мають дотримуватися закону і зважати на розроблені стандарти



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS

Управління якості у професійній практиці – регулювання етичної і професійної поведінки лікарів УК

Дякую за увагу



This project is funded by the EU

EPOS
Health Consultants

The project is implemented by
EPOS Health Consultants in
consortium with NICO/ECORYS