



**Питання управління якістю  
надання медичної допомоги на  
прикладі діяльності приватного  
офтальмологічного закладу**

**Центр хірургії ока проф. Загурського  
(Україна)**

*Єремєєва Т.В.,  
голова правління*



**Ріст зацікавленості системою управління якістю закладами ОЗ**

**різного типу власності виникає у зв'язку:**

- **підвищенням вимог і потреб пацієнтів**
- **загостренням конкурентних відносин на ринку медичних послуг**
- **проблемою низького рівня мотивації пацієнтів на отримання послуги**



# **Основні труднощі при впровадженні системи управління якістю по стандартам ISO в медичних закладах :**

- Недостатній досвід впровадження системи управління якістю в офтальмологічних закладах в Україні**
- недостатній моніторинг потреб споживача, відсутня орієнтація на пацієнта**



# Наші кроки на шляху впровадження системи управління якістю



1. Тісна міжнародна співпраця з мережею офтальмологічних клінік проф. Загурського (Польща)



# Наші кроки на шляху впровадження системи управління якістю

2. Залучення спеціаліста акредитованого Lloid Register (Польща), який має досвід проведення сертифікації офтальмологічних центрів

- HARMONOGRAM WDROŻENIA I CERTYFIKACJI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ:
- *Miesiąc*
- *(ETAP)*
- *WDRAŻANY ELEMENT SYSTEMU*
- Lipiec
- (etap 1)
- Opracowanie Księgi Jakości
- Sierpień
- (etap 2)
- Opracowanie procedur związanych z realizacją usługi medycznej
- Opracowanie formularzy dokumentowania usługi medycznej
- Wrzesień



# Наші кроки на шляху впровадження системи управління якістю

## 3. Вивчення потреб пацієнта, розроблення послуги і побудова на цій основі процесів в системі управління якістю

- створений план стратегічного розвитку офтальмологічного закладу

- створена система моніторингу потреб хворих, методом соціологічного опитування

- створення виїздної бригади для проведення консультативної, діагностичної та просвітницької роботи

**Наш принцип - пацієнт наш пан!**



# Наші кроки на шляху впровадження системи управління якістю

## 4. Запобігання помилок при впровадженні системи управління якістю на всіх етапах створення продукту - від проектування до процесу надання послуги

Моніторинг за процесом проектування та будівництва з залученням провідних експертів

- з будівельно-інженерної частини ( фірма ARIKON, Литва )
- з санітарно-епідеміологічного режиму ( провідні українські спеціалісти )
- з офтальмологічного обладнання ( мережа офтальмологічних клінік MAWIT, Польща , провідні українські спеціалісти) .

Налагодження взаємовигідних відносин з постачальниками



# Наші кроки на шляху впровадження системи управління якістю

## 5. Формування корпоративної культури для сприйняття системи управління якістю за стандартами ISO

- Застосування принципу “ довіри ”, а не принципу “ тотального контролю ”
- Обрано в закладі керівника з питань якості для забезпечення інформованості працівників.
- Прийняття рішень на основі колегіального обговорення ( всі працівники задіяні в системі управління якістю )
- Постійне залучення працівників до процесу навчання ( тренінги , семінари, курси )



# ВИСНОВКИ

- **Формування і впровадження системи управління якістю повинні відбуватись для побудови реально діючої системи боротьби за стабільно якісні послуги.**
- **Використовувати всі можливі джерела інформації ,здійснювати експертизу на всіх етапах створення послуги для запобігання помилок в процесі реалізації послуги.**
- **Успіх впровадження системи ISO можливий тільки в симбіозі з корпоративними стандартами.**



**Дякую за увагу!**

