Діяльність проекту RESPOND з покращення якості

Покращення якості

Покращення якості (ПЯ) передбачає систематичну та постійну діяльність, яка приводить до вимірюваних покращень у наданні медичних послуг та у стані здоров'я цільових груп пацієнтів. ПЯ об'єднує «зміни» (покращення) та «метод» (підхід чи спеціальні інструменти) з метою досягнення кращих результатів для пацієнтів та самої системи охорони здоров'я[1,2]. Оволодіння та впровадження методології ПЯ є ефективним підходом для забезпечення спроможності системи охорони здоров'я до постійного покращення послуг.

Компонент ПЯ проекту RESPOND спрямований на підсилення системи надання послуг у сфері ВІЛ/СНІД для ключових груп. Співробітники RESPOND та місцеві команди з ПЯ (визначення наведені на стор. 2) використовують модель ПЯ з метою орієнтації надавачів послуг та їх лідерів для аналізу каскаду процесів з тестування, догляду та лікування ВІЛ на обласному чи районному рівнях; проводять «мозкові штурми» та перевіряють потенційні зміни у компонентах системи медичної допомоги, таких як протоколи з надання медичної допомоги, процеси надання послуг, кадри та інші ресурси; і готують фінальний варіант ефективного пакета змін для розширення масштабів діяльності та її інституціоналізації в усіх областях.

Робота проекту RESPOND у сфері ПЯ

У проекті RESPOND (червень 2012 –червень 2017 рр.) використовується модель ПЯ організації FHI360 для підтримки 21 мультидисциплінарної команди в чотирьох областях (Одеська, Львівська, Запорізька та Полтавська). Адаптація цієї моделі в проекті RESPOND спрямована на тестування покращень у невеличких масштабах (у деяких закладах з надання послуг); поширення цих змін у більш широких масштабах (на рівні області) та забезпечення сталості цих покращень завдяки змінам у політиці та офіційному затвердженню динаміки ПЯ на національному рівні.

Визначення:

Дорожня карта проекту ПЯ – це документ, який містить опис проблеми та змін, які слід випробувати; а також допомагає командам з ПЯ керувати очікуваними покращеннями.

Наставники з ПЯ – обираються командами з ПЯ як експерти за напрямком ПЯ. Це місцеві фахівці, які пройшли тренінг у проекті RESPOND і допомагають командам впроваджувати методологію ПЯ, аналізувати дані та вирішувати проблеми, що виникають.

Куратори з ПЯ – обираються для координації заходів з покращення на регіональному рівні; вони забезпечують зв'язок між командами та проектом RESPOND; допомагають командам ПЯ та їхнім наставникам досягати цілей, аналізувати прогрес, сприяють інституціоналізації пакета змін та регулярно надсилають звіти групі з ПЯ проекту RESPOND.

Команди ПЯ – мультидисциплінарні команди надавачів послуг (лікарі, медсестри, соціальні працівники та ін.), керівників медичних закладів, аналітиків даних та інших співробітників, які представляють учасників, залучених до системи медичної допомоги.

Навчальна платформа з ПЯ – щоквартальна зустріч спільноти практиків, у якій беруть участь команди, наставники та куратори, для моніторингу прогресу, обміну ідеями та спільного вирішення проблем урізних закладах.

Пакет змін – це перелік важливих змін, необхідних для досягнення бажаних результатів. Він може включати стандарти, систему вимірювання та основані на доказах ідеї для покращення. Пакет перевіряється шляхом тестування, яке проводить команда, регулярним вимірюванням та документуванням результатів.

Цілі, визначені командами з ПЯ, які підтримує RESPOND:

- Розширити користування послугами з консультування та тестування на ВІЛ (КіТ) серед пацієнтів ТБ-диспансерів.
- Розширити користування послугами КіТ серед ключових груп шляхом покращення послуг з мотиваційного консультування щодо КіТ.
- Знизити рівень втрати клієнтів на етапах між дотестовим консультуванням, першим та другим (підтверджуючим) тестуванням та забезпечити постановку на диспансерний облік.
- Покращити безперервність медичної допомоги у зв'язку з ВІЛ для ув'язнених.
- Підвищити якість та розширити використання КіТ серед визначених ключових груп у центрах первинної медичної допомоги.

Кожна команда розробила свою дорожню карту, яка включає опис проблеми, цілей покращення, потенційних змін, які слід випробувати, та систему вимірювання, є узгодженою та підписаною членами команди для затвердження їх зобов'язань. Кожна група проводить регулярні зустрічі з *куратором* та *наставниками* з ПЯ для відслідковування їх прогресу у відповідності до циклу *Плануй-Роби-Аналізуй-Дій* (ПРАД) (будь ласка, див. *Модель покращення якості FHI* на стор. 1). Розгляд прогресу, аналіз даних та спільне вирішення проблем у відповідь на виклики, які є спільними для різних закладів, відбувається під час щоквартальних *навчальних платформ*, які проводяться в кожній області через 3 та 6 місяців впровадження.

На сьогоднішній день:

- У чотирьох областях створено двадцять одну команду з ПЯ, які об'єднали різних учасників для подолання прогалин та викликів у системі КіТ та надання послуг з догляду та лікування у зв'язку з ВІЛ для ключових груп населення.
- Інформація про методологію ПЯ проекту RESPOND була надана 276 медичним працівникам, керівництву обласних центрів СНІДу та іншим керівникам медичної служби.

- RESPOND підготував 54 наставники в чотирьох областях та найняв 4 кураторів.
- Тринадцять тренінгів на робочому місці було проведено наставниками, кураторами та фахівцями в сфері ВІЛ щодо стандартів КіТ з метою підсилення навичок медичних працівників у проведенні перед- та післятестового консультування.
- RESPOND підтримав проведення п'яти навчальних платформ з ПЯ. Враховуючи нестабільну політичну ситуацію в Україні, деякі навчальні платформи було відмінено чи перенесено.

Досягнення

Зусилля проекту RESPOND у сфері ПЯ привели до позитивних змін у покращенні послуг для пацієнтів, обізнаності медичних працівників щодо ПЯ, зміни їх ставлення до консультування пацієнтів. Команди ПЯ надали такі дані, які ілюструють деякі моменти їхньої діяльності:

- **У Запоріжжі** з червня до серпня 2014 року працівники первинної медичної допомоги Оріхівської та Василівської районних поліклінік розширили охоплення консультуванням на ВІЛ з нуля до 22% представників ключових груп, які проживають на їхніх дільницях (N=592). Майже 90% з них пройшли тестування на ВІЛ. Для цього команди адаптували протокол КіТ; впровадили анкету для оцінки поведінкових ризиків та придбали експрес-тести за рахунок власних бюджетів. Медичне керівництво області вражене цими результатами і видало наказ про розширення послуг КіТ в інших центрах первинної медичної допомоги в області.
- **У Львові** метою команди Червоноградського протитуберкульозного диспансеру було забезпечення проходження КіТ на ВІЛ пацієнтами з клінічними ознаками та їх диспансеризації у разі виявлення позитивного статусу. Рівень охоплення консультування підвищився до 80% (з липня 2013 – до липня 2014 рр.) з 56% (квітень – червень 2013 р.). Початковий рівень тестування становив у середньому 35% (квітень – липень 2013 р.) і підвищився до 67% (серпень 2013 – липень 2014 р.). Ця команда розробила пакет змін, до якого увійшли: протокол КіТ; алгоритм консультування та переадресації у зв'язку з ВІЛ; регулярне спілкування та скоординований збір даних між протитуберкульозним диспансером та кабінет довіри.
- **Одеса.** Впродовж одного року у двох слідчих ізоляторах в Одесі та Ізмаїлі було підвищено охоплення послугами з консультування у зв'язку з ВІЛ для затриманих з 44% (січень – квітень 2013 р.) до майже 70% (травень 2013 - березень 2014 р.). Охоплення тестуванням на ВІЛ зросло в середньому з 32% (січень – серпень 2013 р.) до 70% (вересень 2013 – березень 2014 р.). Це стало можливим завдяки змінам, впровадженим командами, включаючи розробку місцевого протоколу з консультування та тестування на ВІЛ та місцевому наказу, який вимагає проведення консультування у зв'язку з ВІЛ для всіх нових затриманих та передбачає делегування деяких повноважень від лікарів медсестрам.
- **У Полтаві** заходи з покращення якості лише розпочалися, і три сформовані команди медичних працівників вже розробили свої Дорожні карти з ПЯ.

Додаткову інформацію та дані про заходи з ПЯ можна знайти на веб-сайті проекту RESPOND.

Команда RESPOND з ПЯ допомагає нам самим визначити проблемні питання. Потім ми можемо застосувати методологію ПЯ для системного вирішення цих проблем.

Ірина Сорока, заступник керівника Одеського обласного центру СНІДу

Основні проблеми

Як і будь-яке інше втручання, яке вимагає змін у системі, компонент ПЯ проекту RESPOND документально зафіксував такі проблеми:

- **Відсутність критичної маси заходів з ПЯ:** оскільки ПЯ є новою концепцією для системи охорони здоров'я України, керівництво органами охорони здоров'я потребує постійного інформування про природу та вигоди ПЯ, і про те, як це можна вбудувати у вже існуючу в Україні систему забезпечення якості. З метою створення децентралізованої та уповноваженої місцевої команди проект RESPOND поширював інформацію під час зустрічей, брифінгів та презентацій для керівників державних установ.
- **Недостатня політична підтримка:** підтримка з боку ключових осіб, які ухвалюють рішення на обласному рівні в закладах та департаментах охорони здоров'я, є вкрай важливою для забезпечення змін, які є поза контролем місцевих команд з ПЯ та для поширення цих змін на інші заклади. В різних областях ця підтримка є різною, тому RESPOND порушує це питання шляхом інформування про результати під час навчальних платформ та адвокатування цих питань через ентузіастів з ПЯ.

Сталість

RESPOND намагається забезпечити сталість як самого підходу ПЯ, так і змін, які здійснюються в кожній області.

- Після розробки та тестування пакетів змін у закладах, залучених до демонстраційних проектів на обласному рівні, інформація про ці зміни поширюється під час навчальних платформ, а також розробляється стратегія поширення цього досвіду для охоплення нових закладів. Наприклад, у Львові пакет змін вже поширено у ще п'яти закладах, і поширення цього досвіду буде продовжуватись, поки всі заклади не приймуть ці зміни. В Запоріжжі спочатку лише декілька лікарів первинної медичної ланки з чотирьох поліклінік погодилися взяти участь в заходах ПЯ. Тепер, після оприлюднення результатів та видання обласного наказу (див. вище), все більше лікарів служби первинної медичної допомоги пропонують КіТ представникам ключових груп.
- Для офіційного затвердження методології ПЯ на національному рівні проект RESPOND співпрацює з Українським центром з контролю над захворюваннями (УЦКЗ), а саме з Технічною робочою групою з питань покращення якості, для розроблення їхньої стратегії. Така стратегія базуватиметься на результатах та уроках, вивчених під час демонстраційної фази, і буде спрямована на вирішення таких питань: 1) формування спроможності щодо ПЯ медичних працівників та керівництва шляхом розроблення програми тренінгів для закладів післядипломної освіти;

2) розроблення офіційної, всебічної стратегії управління якістю, яка включає компоненти забезпечення та покращення якості; 3) розроблення системи моніторингу та оцінки для вимірювання успіху цієї політики.

RESPOND: Якість послуг - Посилення мереж та організацій - Науково обґрунтовані рішення

Проект USAID RESPOND, що фінансується відповідно до Надзвичайного плану Президента США із боротьби зі СНІДом, спрямований на зменшення темпів розповсюдження ВІЛ-інфекції серед представників груп найвищого ризику в Україні. Проект виконує організація Пакт, Інк. у партнерстві з FHI360.

Ця публікація стала можливою завдяки щирій підтримці Американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст не обов'язково відображає погляди USAID чи уряду США.

[1] Quality Improvement Made Simple. The Health Foundation Inspiring Movement. UK.

[2] 2011, Health Resources Services Administration. What is Quality Improvement? http://www.hrsa.gov/quality/toolbox/methodology/qualityimprovement/