



## МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

### НАКАЗ

від 20 липня 2011 року N 427

#### **Про затвердження Єдиного термінологічного словника (Глосарій) з питань управління якості медичної допомоги**

Відповідно до Національного плану дій на 2011 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава", затвердженого [Указом Президента України від 27 квітня 2011 року N 504/2011](#), на виконання [наказу МОЗ України від 11 травня 2011 року N 278 "Про затвердження плану заходів на 2011 щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава"](#) та з метою уніфікації медичної роботи **наказую:**

1. Затвердити Єдиний термінологічний словник (далі - Глосарій) з питань управління якості медичної допомоги (додається).
2. Міністру охорони здоров'я АР Крим, начальникам управлінь (головних управлінь) охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій забезпечити впровадження в медичну практику Глосарія.
3. Контроль за виконанням наказу покласти на першого заступника Міністра охорони здоров'я України Моїсеєнко Р. О.

Міністр

О. В. Аніщенко

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ МОЗ

20.07.2011 N 427

України

**Єдиний термінологічний словник (Глосарій) з питань управління якості  
медичної допомоги**

**Якість  
(Quality)**

Сукупність властивостей і характеристик продукції, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби.

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress.)*

**Адаптація клінічних  
рекомендацій**

Процес аналізу прототипів з точки зору їх відповідності національній ресурсній і нормативній базі, можливості реалізації в Україні та фінансового забезпечення, використаних термінів та лікарських спеціальностей, переліку дозволених до застосування в Україні лікарських засобів та обладнання, з подальшим обґрунтуванням заходів, необхідних для імплементації положень КН з високим рівнем доведеності.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Акредитація  
(Accreditation)**

Офіційне визнання статусу закладу охорони здоров'я, наявності в ньому умов для надання певного рівня медико-санітарної допомоги, підтвердження його відповідності встановленим критеріям і гарантії високої якості професійної діяльності.

*(Постанова Кабінету Міністрів України N 765 від 15.07.97 "Про затвердження Порядку державної акредитації закладу охорони здоров'я". Порядок державної акредитації закладу охорони здоров'я)*

**Атестація  
(Certification)**

Результат, який вказує на те, що дана особа відповідає критеріям, встановленим організацією, що атестує.

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress.)*

**Аудит (перевірка) якості  
(Quality audit)**

Систематичне незалежне дослідження для встановлення того, чи відповідають планам діяльність в сфері якості і отримані результати, наскільки ефективно реалізуються

дані плани і чи підходять вони для досягнення поставлених цілей.

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress.).*

**Безперервне покращання якості (continuous quality improvement)**

Управлінська діяльність по безперервному вивченню та удосконаленню процесів надання медичної допомоги з метою задоволення потреб пацієнтів і інших споживачів.

*("Качество медицинской помощи. Глоссарий - Россия - США, 1999. - 61 с.")*

**Бенчмаркінг (Benchmarking)**

Метод, за допомогою якого та чи інша організація вимірює ефективність своєї діяльності в порівнянні з ефективністю діяльності кращих у своєму класі організацій, визначає, як дані організації досягли такого рівня ефективності, і використовує отриману інформацію для вдосконалення своєї діяльності. До об'єктів бенчмаркінгу можуть належати стратегії, операції і процеси.

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress.).*

**Впровадження клінічних рекомендацій і стандартів медичної допомоги**

Система заходів із поширення та застосування на практиці стандартів медичної допомоги, розроблених на основі клінічних рекомендацій.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Демінга-Шухарта цикл (Deming cycle)**

Цикл "планування - виконання - вивчення - прийняття заходів".

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні,*

надрукований у 2007 році в червневому номері журналу *Quality Progress*.)

**Доказова медицина  
(Evidence based medicine)**

Добросовісне, точне і свідоме використання кращих результатів клінічних досліджень для вибору лікування конкретного хворого.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Доступність медичної допомоги  
(Availability)**

Доступність медичної допомоги - це вільний доступ до служб охорони здоров'я незалежно від географічних, економічних, соціальних, культурних, організаційних чи мовних бар'єрів.

*(Шарабчиев Ю. Т., Дудина Т. В. Доступность и качество медицинской помощи: слагаемые успеха// Медицинские новости. - 2009. - N 12. - С. 6 - 12)*

**Ефективність  
(Efficiency)**

Досягнення запланованого результату шляхом мінімального використання ресурсів.

*(WHO, 2000d).*

**Забезпечення якості**

Складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано.

*(ISO 9000:2000, IDT).*

**Загальне управління якістю  
(Total quality management)**

Стиль менеджменту, заснований на участі всіх членів організації у поліпшенні якості процесів, продукції, послуг і корпоративної культури.

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу *Quality Progress* Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу *Quality Progress*.)*

**Індикатори  
(Indicators)**

Встановлені критерії, що допомагають визначити, наскільки організація задовольняє потреби споживачів та виконує інші вимоги до своєї виробничої та фінансової діяльності

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу *Quality Progress* Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д.*

*Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress.).*

**Індикатор/показник якості медичної допомоги**

Кількісний або якісний показник, відносно якого існують докази чи консенсус щодо його безпосереднього впливу на якість медичної допомоги; визначається ретроспективно.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Клінічні рекомендації (Clinical guidelines)**

Документ, що містить систематизовані положення стосовно медичної та медико-соціальної допомоги, розроблені з використанням методології доказової медицини на основі підтвердження їх надійності та доведеності, і має на меті надання допомоги лікарю і пацієнту в прийнятті раціонального рішення в різних клінічних ситуаціях

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Клінічний аудит**

Процес поліпшення якості медичної допомоги за допомогою систематичної перевірки наданої медичної допомоги з використанням чітко сформульованих критеріїв і з подальшим внесенням змін. На основі перевірки і ретроспективної оцінки елементів структури, процесу і результату медичної допомоги визначаються необхідні для підвищення якості перетворення на індивідуальному, колективному або організаційному рівнях. Подальший проспективний моніторинг підтверджує або спростовує доцільність змін медичної допомоги.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на*

*засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Контроль  
(Inspection)**

Вимірювання, дослідження, тестування і перевірка однієї або кількох характеристик продукції або послуги та співставлення результатів з встановленими вимогами для визначення досягнутого відповідності по кожній характеристиці

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress).*

**Контроль якості**

Складова частина **управління якістю**, зосереджена на виконанні **вимог** до якості.

*(ISO 9000:2000, IDT).*

**Ліцензування  
(Licensing)**

**Ліцензування** - видача, переоформлення, анулювання ліцензій, видача дублікатів ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов, видача розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

*(Закон України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" від 19 жовтня 2010 р. N 2608-VI)*

Процес оцінки відповідності лікувально-профілактичної установи мінімуму вимог щодо структури і ресурсів, які можуть забезпечити безпечне надання медичної допомоги.

*("Качество медицинской помощи. Глоссарий - Россия - США, 1999. - 61 с.")*

**Локальний протокол медичної  
допомоги  
(клінічний маршрут пацієнта)**

Нормативний документ регіонального рівня, що спрямований на забезпечення надання безперервної, ефективної та економічно доцільної медичної допомоги при певних захворюваннях та інших патологічних станах відповідно до уніфікованого клінічного протоколу медичної допомоги, забезпечує координацію та упорядкування за часовим графіком технологій та методів надання медичної допомоги багато-, міждисциплінарного змісту, регламентує реєстрацію медичної інформації і ведення клінічного аудиту; затверджується головним лікарем лікувально-профілактичного закладу.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 03.11.2009 р. N 798/75 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина друга)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Мета-аналіз  
(Meta-analysis)**

Статистичний аналіз, узагальнюючий результати декількох досліджень однієї і тієї ж проблеми (звичайно, ефективності методів лікування, профілактики, діагностики). Об'єднання досліджень забезпечує більшу вибірку для аналізу та більшу статистичну потужність об'єднаних досліджень. Використовується для підвищення доказовості або впевненості щодо висновків про ефективність використовуваних методів.

*(Реброва О. Ю. Статистический анализ медицинских данных. Применение пакета прикладных программ Statistica. М.: Медиа Сфера, 2002. - 312 с.)*

**Методологія розробки  
клінічних рекомендацій з  
позиції доказової медицини**

Комплекс методичних, інформаційних та організаційних заходів, що ґрунтується на систематичному узагальненні наукових доказів, які отримані в ході клінічних досліджень високої якості (насамперед рандомізованих, контрольованих).

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Моніторинг  
(Monitoring)**

Систематичний процес збору інформації щодо результативності клінічної або неклінічної діяльності, роботи або систем. Моніторинг може бути періодичним або безперервним. Він також може застосовуватись відносно конкретних проблемних питань або для перевірки ключових частин роботи.

*(Національні Стандарти. Клінічне керівництво та управління ризиками: досягнення безпечної, ефективної, пацієнт-орієнтованої допомоги та послуг. NHS QIS, 2005 р. ISBN 1-84404-340-1.)*

**Нерівність  
(Health inequality and inequity)**

Нерівність у рівні здоров'я може бути визначена як відмінності в стані здоров'я або в розподілі детермінант здоров'я між різними групами населення.

**Справедливість/рівність в охороні здоров'я (Health equality)**

Організація системи охорони здоров'я, що забезпечує зменшення відмінностей в показниках здоров'я у представників різних соціально-економічних груп.

*(Glossary of terms, WHO 1998)*

**Оцінка (Assessment)**

Систематичний процес оцінювання в ході збору і аналізу даних для визначення поточного, попереднього або прогнозованого виконання організацією вимог будь-якого стандарту

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress).*

**Оцінка якості медичної допомоги (Health Care quality assessment)**

Визначення відповідності наданої медичної допомоги встановленим на даний час стандартам, очікуванням і потребам окремих пацієнтів і груп населення.

*("Качество медицинской помощи. Глоссарий - Россия - США, 1999. - 61 с.")*

**Оцінка медичних технологій (Health technology assessment)**

Медична технологія - сукупність і порядок різних заходів, методів діагностики, лікування, реабілітації, профілактики, необхідних для досягнення конкретних результатів в рамках надання медичної допомоги.

Оцінка медичних технологій передбачає систематичне структуроване дослідження безпеки, клінічної ефективності та дієвості, а також аналіз ефективності витрат, організаційних, економічних, соціальних, правових та етичних наслідків поширення і використання медичних технологій, як нових, так і тих, що традиційно використовуються.

*(Mossialos, E., S. Allin, et al. (2007). "Template for analysis." Health Systems in Transition (Special Issue): 1-124)*

**Планування якості (Quality planning)**

Складова частина **управління якістю**, зосереджена на встановленні **цілей** у сфері **якості** і на визначенні операційних **процесів** та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості

*(ISO 9000:2000, IDT)*

**Поліпшення якості (Quality improvement)**

Складова частина **управління якістю**, зосереджена на збільшенні здатності виконати **вимоги** до якості *(ISO 9000:2000, IDT)*.

**Політика в сфері якості (Quality policy)**

Загальні наміри та спрямованість **організації**, пов'язані з **якістю**, офіційно сформульовані **найвищим**



**керівництвом**  
(ISO 9000:2000, IDT)

**Рандомізація**  
(Randomized)

Спосіб випадкового розподілу об'єктів дослідження в основну та контрольну групи з використанням спеціальних засобів (таблиць випадкових чисел і т. і.). За допомогою рандомізації зводяться до мінімуму відмінності між групами по відомих та невідомих перемінних, ознаках, що потенційно впливають на результат, який вивчається.

*(Реброва О. Ю. Статистический анализ медицинских данных. Применение пакета прикладных программ Statistica. М.: Медиа Сфера, 2002. - 312 с.)*

**Рандомізоване клінічне дослідження**  
(Randomized Clinical Study)

Дослідження діагностичного тесту, методу профілактики або лікування, в якому учасники у випадковому порядку розподіляються на основну та контрольну групи, після чого за ними здійснюється спостереження для визначення ефекту втручання.

*(Путеводитель читателя медицинской литературы. Принципы клинической практики, основанной на доказанном. Рабочая группа по доказательной медицине/ Под ред. Гордона Гайятта и Драммонда Ренни. - М.: Медиа Сфера. - 382 с.)*

**Результативність**  
(Effectiveness)

Ступінь, в якому медичні втручання (враховуючи сучасний рівень знань) поліпшують здоров'я в звичайних практичних умовах. Обставини, що визначають відмінності між звичайними умовами надання медичної допомоги та контрольованими клінічними дослідженнями. Включають супутні захворювання пацієнтів, внаслідок чого неможливо точно передбачити, чи буде пацієнт дотримуватися схем лікування, а також відмінності в практиці надання медичних послуг. (*"Качество медицинской помощи. Глоссарий - Россия - США, 1999. - 61 с."*)

**Реінжиніринг**  
(Reengineering)

Проривний підхід до реструктуризації всієї організації та її процесів

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress).*

**Сертифікація**  
(Certification)

Формальне визнання відповідності встановленим стандартам (напр. серії стандартів ISO 9000 для систем якості) ратифіковане зовнішнім оцінюванням уповноваженого аудитора.  
(ISO 9000:2000, IDT)

**Систематичний огляд даних клінічних досліджень (Systematic Review)**

Ефективна наукова технологія виявлення і узагальнення даних про ефективність втручань, що дозволяє оцінити узагальнюваність і надійність результатів клінічних досліджень і виявити дані, які не узгоджуються.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Стандартизація (Standardization)**

Використання єдиних підходів і процедур для управління процесами

*(Словник термінів з якості складений співробітниками журналу Quality Progress Д. Нелсеном і С. Деніелс, членами Американської організації якості Д. Боссартом, Р. Д. Рейдом, Дж. Руні і С. Руні, надрукований у 2007 році в червневому номері журналу Quality Progress)*

**Стандарт медичної допомоги (Standard of Health Care)**

Нормативний документ державного рівня, що визначає норми, вимоги до організації і критерії якості надання медичної допомоги, а також індикатори, за якими в подальшому здійснюється аудит на різних рівнях управління системою забезпечення якості; розробляється на основі клінічних настанов з урахуванням можливостей системи охорони здоров'я і затверджується Міністерством охорони здоров'я або уповноваженим органом центральної виконавчої влади в сфері охорони здоров'я

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 19.02.2009 р. N 102/18 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина перша)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Стандартизація в охороні здоров'я (Standardization in Health Care)**

Це діяльність, спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування в охороні здоров'я шляхом розробки і встановлення вимог, норм, правил, характеристик умов, продукції, технологій, робіт, послуг, що застосовуються в охороні здоров'я.

*(AHRQ Patient Safety Network, Glossary, 2008)*

**Уніфікований клінічний  
протокол медичної допомоги**

Нормативний акт державного рівня, що розробляється на основі клінічних настанов з урахуванням можливостей системи охорони здоров'я (а в разі наяви стандарту медичної допомоги, то і у відповідності до нього). Покроково визначає процес надання медичної допомоги, обсяг та її результати при певному захворюванні, затверджується Міністерством охорони здоров'я.

*(Наказ МОЗ України та АМН України від 03.11.2009 р. N 798/75 "Про затвердження методичних рекомендацій "Уніфікована методика з розробки клінічних настанов, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів медичної допомоги, локальних протоколів медичної допомоги (клінічних маршрутів пацієнтів) на засадах доказової медицини (частина друга)" у редакції наказу МОЗ України та НАМН України від 20.07.2010 р. N 594/71)*

**Управління якістю  
(Quality Management)**

Скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості.

*(ISO 9000:2000, IDT).*

**Державний формуляр  
лікарських засобів**

Перелік лікарських засобів, зареєстрованих в Україні, що включає ліки з доведеною ефективністю, допустимою безпекою та економічно вигідним використанням.

*(Наказ Міністерства охорони здоров'я України N 529 від 22.07.2009 "Про створення формулярної системи забезпечення лікарськими засобами закладів охорони здоров'я")*

**Локальний формуляр  
лікарських засобів закладу  
охорони здоров'я**

Перелік лікарських засобів з найбільшою доказовою базою щодо їх ефективності, безпеки та економічно вигідного використання коштів закладу охорони здоров'я, що затверджується керівником закладу охорони здоров'я за погодженням з Міністерством охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, управліннями охорони здоров'я обласної, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій.

*(Наказ Міністерства охорони здоров'я України N 529 від 22.07.2009 "Про створення формулярної системи забезпечення лікарськими засобами закладів охорони здоров'я")*

**Регіональний формуляр  
лікарських засобів**

Перелік лікарських засобів з найбільшою доказовою базою щодо їх ефективності, безпеки та економічно вигідного використання в даному регіоні, затверджений наказом Міністерства охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, управліннями охорони здоров'я

обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій.

*(Наказ Міністерства охорони здоров'я України N 529 від 22.07.2009 "Про створення формулярної системи забезпечення лікарськими засобами закладів охорони здоров'я")*

**Цілі в сфері якості**

Те, чого прагнуть, або до чого прямують у сфері якості

*(ISO 9000:2000, IDT).*

**Якість медичного  
обслуговування  
(Quality of Medical Care)**

Якісне медичне обслуговування - це обслуговування, при якому ресурси організуються таким чином, щоб з максимальною ефективністю і безпечністю задовольняти медико-санітарні потреби тих, хто найбільш усього потребує допомоги, проводити профілактику і лікування без непотрібних витрат і відповідно до вимог найвищого рівня.

*("Руководство по разработке стратегий обеспечения качества и безопасности с позиции систем здравоохранения // Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения, 2008. - 86 с.")*

**В. о. директора Департаменту  
управління та контролю якості  
медичних послуг**

**О. В. Худошина**