

АКТУАЛЬНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Ю. П. Данилкина, студентка 5 курса экономического факультета ГОУВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева»

В статье раскрыта актуальность внедрения в лечебно-профилактических учреждениях системы менеджмента качества на основе международных стандартов. Автором рассмотрены основные причины и преимущества внедрения системы менеджмента качества в здравоохранении.

Ключевые слова: система менеджмента качества, международные стандарты, качество медицинской помощи, лечебно – профилактическое учреждение, удовлетворенность пациента качеством медицинской помощи

В современных экономических условиях возрастает актуальность создания и внедрения новых форм управления, гарантирующих максимальную эффективность деятельности лечебно-профилактических учреждений при минимальных затратах и высоком качестве оказания медицинской помощи. Многих издержек в управлении качеством медицинских услуг можно избежать посредством системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000, которая ориентирует учреждения здравоохранения на адаптацию процессного подхода к оказанию медицинских услуг с целью повышения степени удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон.

Всемирная организация здравоохранения рассматривает проблему качества медицинской помощи с четырех позиций: максимальное выполнение профессиональных функций, оптимальное использование ресурсов, минимальный риск для пациента и максимальная удовлетворенность пациента от взаимодействия с медицинской подсистемой. Эти составляющие важны с точки зрения системы менеджмента качества, где одним из важнейших принципов является создание новой модели управления, нацеленной на удовлетворение потребителя и позволяющей успешно реализовывать стратегические цели и планы медицинской организации путем

совершенствования процессов, что в конечном итоге приводит к финансовому успеху.

Система менеджмента качества, основанная на принципах и опыте, воплощенных в стандартах, способна помочь их организации в поддержании самых высоких стандартов в медицинской и технической квалификации, а также в обслуживании пациентов. Помимо предоставления гарантии потребителям, СМК может использоваться в следующих целях:

- идентификация задач и концентрация усилий на потребностях и ожиданиях пациентов (потребителей);
- достижение и поддержка желательного качества продуктов и услуг для удовлетворения заявленных или предполагаемых потребностей потребителей;
- мониторинг результатов, достигнутых в предоставлении медицинских услуг, или задач, согласованных организациями или отделами;
- предоставление свидетельств способности поставлять медицинские услуги реальным и потенциальным потребителям;
- создание базы для улучшения деятельности и результатов медицинского обслуживания.

Вся деятельность медицинской организации, направленная на обеспечение высокого качества диагностики и лечения, должна быть выстроена в логическую цепочку, успешно развивая результаты, достигнутые на предыдущем этапе, и обеспечивая преемственность как полученных данных о мониторинге состояния пациента, так и позитивную динамику лечения заболевания [5].

Система менеджмента качества ИСО серии 9000 предоставляет огромные преимущества для работы больниц, поликлиник, медицинских центров, которые касаются качества оказываемой медицинской помощи. Один из самых важных моментов – это четкость и «прозрачность» всех выполняемых действий: все процедуры продуманы до деталей, документированы, и каждый сотрудник четко знает свои обязанности. Когда персонал четко и уверенно выполняет свои функции, тогда в самых критических ситуациях находится

правильное решение. Это и есть одна из особенностей системы ИСО – разрешить проблему еще до ее появления. Такой подход позволяет существенно повысить эффективность проводимого лечения за счет своевременного и правильного оказания помощи.

С другой стороны, важно удостовериться, что пациенты стабильно получают качественную помощь. Иногда разница в качестве лечения разнится в зависимости от времени суток, дня недели или смены персонала. Причинами подобных явлений могут быть разные уровни квалификации специалистов, но если в учреждении действует система контроля качества уровня ИСО, такие различия будут своевременно обнаружены и устранены.

Первым шагом в решении подобных проблем следует считать детализированное описание выполняемых процедур.

Одним из очень важных аспектов менеджмента качества является способность проследить за всеми этапами выполнения тех или иных процедур для того, чтобы предупредить возможные негативные последствия. Целесообразнее предвидеть и предотвратить проблему, чем потом пытаться ее решить, одновременно устанавливая причину происшедшего. В больницах, если возникают проблемы, начинается выяснение их причин. В случае если применяется система менеджмента качества, все происходит наоборот – сначала проводится тщательная оценка потенциальных опасностей, и только потом назначается лечение. С другой стороны, такой подход позволяет существенно снизить юридический риск, поскольку при четко определенной схеме оказания медицинской помощи имеются в наличии все сопутствующие документы, которые определяют степень квалификации медицинского персонала, возложенную на врачей или медицинских сестер ответственность [2].

Внедрение системы менеджмента качества, основанной на стандартах ИСО 9000, позволяет увеличить продолжительность жизни населения, существенно снизить заболеваемость и смертность, улучшить результаты лечения, а также взять под контроль рост стоимости медицинской помощи.

Важнейшим принципом современной системы менеджмента качества является ориентация на потребителя (пациента). Пациент лечебно-профилактического учреждения – потребитель особый, так как способен оказывать значительное влияние на конечный результат и даже свести его на нет, отказавшись выполнять назначение врача. Поэтому одной из задач при внедрении медицинских стандартов ИСО серии 9000 в лечебно-профилактическом учреждении является поиск эффективной формы вовлечения потребителя в процесс оказания услуги, а целью – сделать его (и его ближайшее окружение) партнером врача в лечении, реабилитации и профилактике [3, с.5].

Основными причинами, побуждающими лечебно – профилактическое учреждение к внедрению международных стандартов, являются:

- повышение внимания общества к проблемам качества медицинских услуг;

- целенаправленная государственная политика по ориентации системы здравоохранения на радикальное решение проблем качества медицинского обслуживания населения;

- возрастающие потребности общества в получении качественных медицинских услуг, в обеспечении высокого уровня профилактики и лечения заболеваний, соответствующего международным требованиям;

- понимание руководством актуальности решения проблем качества услуг на основе внедрения СМК;

- стремление многих медицинских учреждений к снижению возросших производственных издержек при организации лечебно-диагностического процесса, снижению себестоимости лечения одного пациента;

- желание медицинских организаций уменьшить число жалоб со стороны населения, рекламаций страховых компаний и других заинтересованных сторон [4].

Основой современной модели управления качеством в здравоохранении является модель Деминга, которая основывается на трёх основных элементах:

- непрерывном повышении качества;
- процессном подходе;
- участии в управлении качеством всего персонала и самоконтроле ключевых этапов процесса.

Для достижения наилучшего результата медицинским учреждениям необходимо сосредоточить усилия не на проверке индивидуального выполнения, а на управлении процессами, выявлении отклонений и анализе их причин. Это позволяет управлять достижением клинических результатов, не увеличивая стоимость медицинской помощи, повышать степень удовлетворённости пациентов полученной медицинской помощью и медперсонала своей работой.

В результате внедрения принципа процессного подхода к менеджменту качества медицинских услуг определяется полный жизненный цикл медицинской услуги, который охватывает все этапы оказания медицинской услуги пациенту: первичное обращение за медицинской помощью, амбулаторное лечение, стационарное лечение, включая повторное лечение, мониторинг состояния пациента в период между курсами лечения и в отдаленном периоде [1].

Важным элементом системы менеджмента качества учреждений здравоохранения является подтверждение (валидация) процессов производства и обслуживания и его идентификация в системе, которое продемонстрирует факт всесторонней заботы о здоровье и безопасности потребителя в части необходимости определения и реализации мероприятий касательно обеспечения требуемой квалификации персонала, применения надлежащего оборудования, использования определенных методик и процедур, определения критериев для анализа и одобрения таких процессов (система обучения, практический опыт, статистические данные, подготовка к предоставлению услуги, анализ рисков, выбор методик).

Результатами внедрения системы менеджмента качества в лечебно-профилактическом учреждении являются:

- улучшение качества предоставляемых медицинских услуг по профилю учреждения и повышение удовлетворенности потребителей;
- повышение результативности и эффективности деятельности при сокращении затрат на оказание медицинской помощи;
- повышение производственной и финансовой дисциплины;
- увеличение заинтересованности персонала в качестве, создание такой атмосферы в коллективе, которая ориентирует персонал на долгосрочную перспективу;
- укрепление авторитета и имиджа высоконадежного учреждения у населения и в профессиональных кругах [2].

Главными критериями эффективности СМК служат отзывы пациентов о качестве медицинских и сопутствующих услуг. Они позволяют выявлять и предупреждать внутренние производственные проблемы, переносить внимание персонала на нужды и ожидания пациентов.

Причинами неудовлетворенности качеством медицинской помощи пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений являются организация работы, уровень квалификации врачей; у пациентов стационарных учреждений – платность медицинской помощи, дефицит лекарственных средств, низкий уровень качества медицинской помощи и врачебной квалификации. Следовательно, без внедрения системы менеджмента качества в медицинских учреждениях и единых технологий лечения пациентов невозможно обеспечить доступность и качество медицинской помощи, а соответственно и улучшить состояние здоровья населения.

Библиографические ссылки

1. Артёмова Н. М. Путь устойчивого развития качества медицинской помощи / Н. М. Артёмова// Академия качества: наука и практика. – 2010. – №1. С.11 – 12.
2. Система менеджмента качества медицинских учреждений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://medvisnik.com.ua/2009/05/23/sistema-menedzhmenta-kachestva-medicinskikh.html> – Загл. с экрана.
3. Турицын В. И. Мониторинг удовлетворенности застрахованных медицинскими услугами в системе ОМС / В. И. Турицын. Учебно-методическое пособие для слушателей циклов усовершенствования, студентов, аспирантов, экспертов ТФОМС и СМО, организаторов здравоохранения. – М.: Федеральный фонд ОМС, 2006. – 304 с.

4. Ямщиков А. С. Актуальность внедрения систем менеджмента качества в здравоохранении / А. С. Ямщиков, И. Г. Сумарокова, Н. Ю.Сафонова // Современные подходы к управлению качеством медицинской помощи: Материалы межрегиональной научно-практической конференции с международным участием (Новосибирск, 13–14 сентября 2007 г.). – Новосибирск, 2007. – С. 84 – 86.
5. Ямщиков А. С. Преимущества внедрения системы менеджмента качества в медицинских организациях на основе международных стандартов ИСО серии 9000 / А. С. Ямщиков, Е. А. Юрова, Н. Ю. Сафонова // Современные подходы к управлению качеством медицинской помощи: Материалы межрегиональной научно-практической конференции с международным участием (Новосибирск, 13–14 сентября 2007 г.). – Новосибирск, 2007. – С. 86 – 88.