

Качество медицинской помощи

Преподаватель – ассистент
Кафедры эпидемиологии, социальной гигиены и
организации госсанэпидслужбы

Благодарева Мария Сергеевна

Из проекта организации земской медицины в Московской губернии, 1875 г.

«При устройстве земской медицины в уездах необходимо обращать внимание главным образом на следующие обстоятельства:

- чтобы врачебная помощь была **действительная, соответственная требованиям медицинской науки;**
- чтобы она была возможно **общедоступна;**
- чтобы **обязанности**, возлагаемые на медицинский персонал, были бы для него **фактически удобоисполнимы.**

Вот условия, которым непременно должна удовлетворять земско-медицинская организация, - только тогда она будет приносить истинную пользу и окупать производимые на нее обществом материальные издержки»

ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» от 1 ноября 2011г. № 323

Глава 2. Статья 4. Основные принципы охраны здоровья:

1. Соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий;
2. Приоритет интересов пациента при оказании МП;
3. Приоритет охраны здоровья детей;
4. Социальная защищенность граждан в случае утраты здоровья;
5. Ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья;
6. **Доступность и качество** медицинской помощи;
7. Недопустимость отказа в оказании МП;
8. Приоритет профилактики в сфере охраны здоровья;
9. Соблюдение врачебной тайны.

ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» от 1 ноября 2011г. № 323
Глава 1. Статья 2. Основные понятия

Качество медицинской помощи – это

совокупность характеристик, отражающих:

- своевременность оказания МП,
- правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании МП,
- степень достижения запланированного результата.

ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» от 1 ноября 2011г. № 323 № 323
Глава 1. Статья 10. Доступность и качество МП

Доступность медицинской помощи – это

оценочная категория, которой определяется
степень возможности пациента
воспользоваться ей.

Доступность и качество МП обеспечиваются:

- 1.** Оказанием МП по принципу приближенности к месту жительства, работы или обучения;
- 2.** Наличием необходимого количества медицинских работников и уровня их квалификации;
- 3.** Возможностью выбора медицинской организации и врача;
- 4.** Применением порядков и стандартов оказания МП;
- 5.** Предоставлением МО гарантированного объема МП в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам МП;

Доступность и качество МП обеспечиваются:

6. Установлением в соответствии с законодательством РФ требований к размещению МО государственной системы здравоохранения и иных объектов инфраструктуры в сфере здравоохранения исходя из потребностей населения;
7. Транспортной доступностью МО для всех групп населения, в том числе инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения;
8. Возможностью беспрепятственного и бесплатного использования медицинским работником средств связи или транспортных средств для перевозки пациента в ближайшую МО в случаях, угрожающих его жизни и здоровью.

**ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» от
1.11.2011г. № 323**

**Глава 5. Организация охраны здоровья
Статья 37. Порядки МП и стандарты МП**

Стандарт МП разрабатывается в соответствии с номенклатурой медицинских услуг и включает в себя усредненные показатели частоты предоставления и кратности применения:

- медицинских услуг;
- лекарственных препаратов (с указанием средних доз);
- медицинских изделий, имплантируемых в организм человека;
- компонентов крови;
- видов лечебного питания, включая специализированные продукты лечебного питания;
- иного исходя из особенностей заболевания (состояния).

**ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» от
1.11.2011г. № 323**

**Глава 5. Организация охраны здоровья
Статья 37. Порядки МП и стандарты МП**

Порядок оказания МП включает в себя:

- этапы оказания МП;
- правила организации деятельности МО (ее структурного подразделения, врача);
- стандарт оснащения МО, ее структурных подразделений;
- рекомендуемые штатные нормативы МО, ее структурных подразделений;
- иные положения, исходя из особенностей оказания МП.

Статья 64. Экспертиза качества МП

1. Проводится в целях выявления нарушений при оказании МП, в том числе оценки своевременности ее оказания, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата;
2. Критерии оценки качества оказания МП формируются по группам заболеваний или состояний на основе соответствующих порядков оказания МП, стандартов МП и клинических рекомендаций по вопросам оказания МП;
3. Проводится в соответствии с законодательством РФ.

Статья 87. Контроль качества и безопасности медицинской деятельности

Контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется в следующих формах:

1. Государственный
2. Ведомственный
3. Внутренний

И видах:

1. Плановый
2. Целевой
3. Предупредительный
4. Контроль результата

**Глава 12. Организация контроля в сфере охраны
здоровья**

**Статья 88. Государственный контроль качества и
безопасности медицинской деятельности**

Осуществляется органами государственного контроля в соответствии с их полномочиями, в частности, Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор).

Задача:

- предупреждение, выявление и пресечение нарушения требований к обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности;
- меры по пресечению и (или) устранению последствий нарушения обязательных требований.

Пути осуществления государственного контроля

Кого контролируем?

- органы гос. власти РФ,
- органы местного самоуправления,
- гос. внебюджетные фонды,
- МО
- фармацевтические организации.

Как контролируем?

1. Лицензирование мед. деятельности;

Проведения проверок :

2. Соблюдения организациями прав граждан в сфере охраны здоровья;

3. применения МО порядков оказания МП и стандартов МП;

4. применения МО порядков проведения мед. экспертиз, диспансеризаций, мед. осмотров и мед. освидетельствований;

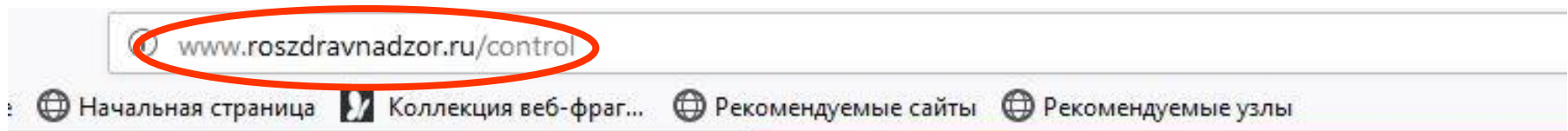
5. применения МО безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации мед. изделий и их утилизации;

6. соблюдения ограничений, применяемых к МО при осуществлении профессиональной деятельности в соответствии с настоящим ФЗ;

7. организации и осуществления ведомственного и внутреннего контроля качества и безопасности мед. деятельности.

Государственный контроль в виде проверок:

ФЗ от 26.12. 2008 г. N 294 "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

О СЛУЖБЕ ▾ ДОКУМЕНТЫ СЕРВИСЫ ОБЩЕСТВЕННОЕ

 [Перейти на сайт Территориального органа](#) >

[Медицинская деятельность](#) [Медицинские изделия](#) [Лекарства](#)



Контроль и надзор

Счетчик обращений граждан и организаций

ПОСТУПИЛО **28406** НА РАССМОТРЕНИИ **3925** РЕШЕНО **24481**

ВРАЧУ > ПАЦИЕНТУ

Результаты проверок

Планы проведения
проверок

ПЛАН ПРОВЕРОК

13.02.2019 13:55

План проверок центрального
аппарата Росздравнадзора в

31.12.

Планы
планов



Официальный сайт Министерство здравоохранения Свердловской области

[НАВИГАЦИЯ по сайту](#)

[О министерстве](#)

[Деятельность](#)

[Документы](#)

[Обращения граждан](#)

[Организация](#)

[Славим человека труда](#)

[Государственная служба](#)

[Кадровая политика](#)

[Информация о ценах на ЖНВ](#)

[Пресс-служба](#)

[Общественное обсуждение НПА](#)

[Общественный совет](#)

[Совет по содействию развитию](#)

[Независимая оценка](#)

[Совет общественных организаций по за](#)

[В помощь людям с ограниченными возможностями](#)

[Независим](#)

[Бесплатная юр.помощь](#)

[Информация для лиц, вынужденно п](#)

[Интернет-регистратура Свердловской области](#)

[ОТКРЫТЫЕ ДА](#)

[Расписание видеоконференций](#)

[Развитие конкуренции на тер](#)

[Сведения о местах нахождения подконтрольных объектов](#)

[Бор](#)

[Обучение. Повышение квалификации](#)

[Защита прав потребите](#)

[Государственные услуги \(функции\)](#)

[Декларация](#)

[Результат](#)

[Ведомственный финансовый контроль и аудит](#)

[Ведомственны](#)

[Контроль качества и безопасности медицинской деятельности](#)

[Оценка регулирующего воздействия](#)

[Сведения об использовании бюджетных средств](#)

[Статистика ГО](#)

[Реализация Указов Президента РФ от](#)

- [Изучение удовлетворенности населения \(рейтинги\)](#)
- [Итоговое совещание](#)
- [Плановые проверки](#)

Статья 89. Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности

Осуществляется органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов РФ

Проводится путем проведения проверок:

- **применения МО порядков и стандартов оказания МП;**
- **соблюдения МО безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации;**
- **соблюдения медицинскими работниками, руководителями МО, фармацевтическими работниками и руководителями аптекных организаций ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности в соответствии с настоящим ФЗ.**

Порядок организации проведения ведомственного контроля устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Ведомственный контроль качества и эффективности МП является

- **Основным видом контроля**, наиболее приближенным к исполнителям медицинских услуг. Его результаты используются и сопоставляются с данными вневедомственной экспертизы;
- Показатели качества и эффективности МП могут быть использованы для дифференцированной оплаты труда медицинских работников.

Право на проведение ведомственного контроля закреплено

- Законом РФ от 01.11.2011г. №323 " Об охране здоровья граждан РФ "
- Законом РФ 29.11.2010 г. №326-ФЗ "О медицинском страховании граждан в РФ "
- Постановлением Правительства 16.04.2012 г. №291 РФ "Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности "
- Инструкцией о порядке выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность граждан
- Типовыми правилами обязательного медицинского страхования.

Внутренний контроль

Система оценки и/или **контроля показателей** качества и безопасности медицинской деятельности, которая реализуется **непосредственно в МО.**

Закреплен приказом Минздрава области от 22.05.2012 г. № 560-П «Об организации контроля качества и безопасности медицинской деятельности в Свердловской области»

Расчет и анализ показателей качества и эффективности МП в МО:

- Мониторинг результатов проведенного контроля КМП;
- Выявление и анализ причин, повлекших за собой снижение КМП и эффективности МП;
- Разработка организационно-методических рекомендаций, способствующих повышению КМП и эффективности оказания МП;
- Принятие управленческих решений по совершенствованию оказания МП;
- Контроль реализации управленческих решений.

Контроль качества работы медицинского персонала включает анализ:

- медицинской документации;
- использования лекарственных средств;
- использования препаратов крови;
- случаев хирургических вмешательств;
- хода лечения;
- использования лечебного питания;
- эффективности использования параклинических служб.

Задачи внутреннего контроля

1. Изучение информированности и удовлетворенности пациентов;
2. Оценка состояния:
 - кадровых и материально-технических ресурсов;
 - оказываемой МП установленным Порядкам и Стандартам МП;
 - условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации, а также мед. оборудования;
 - качества и безопасности оказания мед. услуг, в т.ч. диагностики, лечения, профилактики, реабилитации;

3. Контроль:

- организации мероприятий по обеспечению инфекционной безопасности и инфекционному контролю при оказании МП;
- реализации управленческих решений;

4. Расчет и анализ показателей, характеризующих КМП и эффективность МП в МО;

5. Мониторинг результатов проведенного контроля КМП;

6. Выявление и анализ причин, повлекших за собой снижение КМП и эффективности МП;

7. Разработка организационно-методических рекомендаций, способствующих повышению КМП и эффективности оказания МП;

8. Принятие управленческих решений по совершенствованию оказания МП.

Плановый внутренний контроль

Осуществляется согласно плану – графику, утвержденному приказом руководителя МО.

Включает контроль:

- соответствия объемов, сроков, качества и условий предоставления МП;
- выполнения требований санитарно-эпидемиологического режима;
- назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания;
- исполнения распоряжений администрации.

Целевой внутренний контроль

Предусматривает:

- реализацию определенной цели, которая выявляет причину отклонения от стандарта качества;
- оценку состояния и использования кадровых и материально-технических ресурсов;
- анализ летальности на дому лиц трудоспособного возраста;
- анализ ятрогенных осложнений;
- анализ жалоб пациентов.

Предупредительный внутренний контроль

Включает контроль:

- профилактики внутрибольничных инфекций;
- за рациональным использованием лекарственных препаратов;
- результатов анкетирования больных по вопросам удовлетворенности КМП (для разработки мероприятий по дальнейшему улучшению КМП).

Контроль результата

- контроль выполнения принятых управленческих решений, в т.ч. – заключительная экспертиза процесса оказания МП конкретному пациенту.

Что такое качество?

Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

(стандарт ISO -9000:1994)

ISO – что это?

International Organization for Standardization –
Международная организация по сертификации (Женева, Швейцария, 1947 год).

Входят:

- 91 страна мира;
- 180 профильных технических комитетов;
- 65 подкомитетов;
- 2840 специализированных групп;
- 30 тыс.экспертов;
- 500 международных организаций;
- 10 тыс. международных стандартов.

Задача ИСО: содействовать разработке повсеместно признаваемых стандартов, правил и других аналогичных документов в целях облегчения международного обмена товарами и услугами.

Стандарт - это

документ, устанавливающий требования, спецификации, руководящие принципы или характеристики, в соответствии с которыми могут использоваться материалы, продукты, **процессы и услуги**, которые подходят для этих целей.

ISO насчитывает более 21000 международных стандартов, касающихся всех аспектов техники и бизнеса.

Примеры стандартов:

ISO 45001 Безопасность и гигиена труда

ISO 9001 Менеджмент качества

ISO 17025 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

ISO 13485 Медицинские приборы

ISO 9001 в медицине суть стандарта

Врачебные ошибки связаны с человеческим фактором.

Уильям Эдвардс Деминг - 96% проблем обусловлены неправильной системой менеджмента, и только 4% - ошибками персонала.

При внедрении СМК в соответствии с ISO 9001, можно избежать большей части врачебных ошибок.

Введение стандарта ISO 9001 в медицине

Введение системы менеджмента качества (СМК);

Цель –обеспечить потребителю оказание качественных услуг, которые будут соответствовать их требованиям;

Использование СМК позволяет улучшить условия труда (финансовые, психологические) самого персонала.

Что дает внедрение международных стандартов в МО

- Возрастает удовлетворенность потребителя ;
- Качество услуг становится лучше и эффективнее.
- Повышается финансовая и производственная дисциплина.
- Финансовые затраты на оказание помощи сокращаются.
- Вознаграждение персонала за хорошую работу.
- Деятельность учреждения становится более прозрачной.
- Прозрачная система управления организацией, что позволяет постоянно улучшать качество оказываемых услуг и работы.
- Психологически комфортная атмосфера в коллективе.
- Имидж учреждения повышается в глазах потребителя, на государственном и международном уровне, что позволяет привлекать новых инвесторов и партнеров.

Стандарт ISO 9001 подтверждает, что

- Деятельность организации направлена на потребителя;
- Медицинское учреждение становится высоко конкурентоспособным;
- Для работы применяются современные технологии;
- Внутренняя инфраструктура в учреждении хорошо развита;
- Система реагирования на жалобы потребителей услуг четко организована. Никто не остается без внимания.

По материалам и рекомендациям Европейского регионального бюро ВОЗ выделены основные компоненты КМП:

- квалификация врача;
- оптимальность использования ресурсов;
- риск для пациентов;
- удовлетворенность пациента оказанной медицинской помощью.

Управление качеством МП – это

- система мер для достижения установленных стандартов медицинских технологий и результатов лечения;
- использование достижений доказательной медицины;
- проведение экспертизы КМП на основе медицинских стандартов (протоколов);
- единство подходов в проведении ведомственной и вневедомственной экспертизы КМП;
- использование административных, экономических и правовых методов управления КМП;
- анализ медицинских, социальных и экономических аспектов эффективности МП.

Дизайн качества – это

деятельность по разработке системы обеспечения населения качественной МП.

Определение целевой группы потребителей медицинских услуг, изучение запросов потребителей, определение результата, отвечающего запросам, разработку механизма, необходимого для достижения ожидаемого результата.

Обеспечение качества – это

виды деятельности, планируемые и реализуемые в рамках системы управления качеством.

Контроль качества - это

система мер, позволяющих оценивать выполнение основных компонентов КМП. Строится на сопоставлении достигнутых результатов с существующими стандартами ведения больных.

Система контроля КМП состоит из:

- участников контроля = субъекты и объекты;
- средств контроля;
- механизмов контроля.

Участники контроля КМП

Субъекты контроля:

- специалисты соответствующих уполномоченных органов,
- должностные лица МО,
- врачебные комиссии.

Объекты контроля:

- качество отдельных медицинских услуг;
- условия труда в МО,
- применение медицинских изделий и порядок их утилизации;
- соблюдение медицинскими работниками, руководителями МО, фармацевтическими работниками и руководителями аптечных организаций ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности (статья 74 ФЗ-323).

«Триада Донабедиана» 1990г.

Выделено три главных направления работы по обеспечению КМП:

- **Совершенствование структуры;**
- **Совершенствование процесса;**
- **Совершенствование результата.**

Для совершенствования КМП необходимо:

- создать соответствующую законодательную и нормативно-правовую базу по регулированию механизмов обеспечения КМП;
- привести в соответствие с нормативно-правовой базой структуры и ресурсы (кадровые, финансовые, материальные и информационные);
- создать соответствующие технологические стандарты и стандарты на результаты и эффективнее контролировать выполнение медицинских технологий.

Развитие идей Донабедиана

