

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

---

МДК 06

Макарова Татьяна Леонидовна, к.м.н.

(в презентации использованы материалы зав. кафедрой  
ОЗ и ОЗ ТГМУ Брынза Н.С.)

# Обеспечение качества медицинской помощи

- Деятельность, направленная на создание таких условий медицинской помощи населению, которые позволил бы выполнить заявленные гарантии и обеспечили бы ожидаемые результаты медицинской помощи наиболее эффективным и безопасным способом.
- Показатели качества – это способы измерения медицинской деятельности для количественной оценки ее качества.

# Качество медицинской помощи

- Качество медицинской помощи – это **соответствие ее результата** максимальному из научно прогнозируемых,
- обеспечение ее **минимальной** стоимости, **обоснованности, законности, соответствие ожиданиям пациента и распределение по справедливости.**
- Качество медицинской помощи включает в себя **клиническую результативность** (достижение максимально возможного научно прогнозируемого результата);
- **экономическую эффективность** (минимальная стоимость лечения при сохранении заданной результативности);
- **обоснованность** (правильность решения о необходимости конкретного вида медицинских услуг);
- **приемлемость** (соответствие ожиданиям пациентов);
- **законность и доступность** для всех категорий граждан.

# Качество медицинской помощи классически рассматривают с позиции:

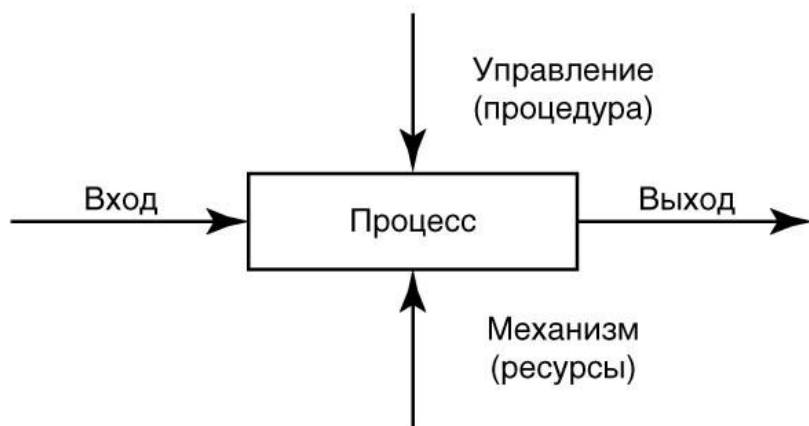
- Качество структуры (организационно-техническое обеспечение)
- Качество процесса (лечебно-диагностический процесс)
- Качество результата (с позиции оказания помощи конкретному больному и результатов в целом по учреждению).

## Стратегическая модель системы управления качеством медицинской деятельности

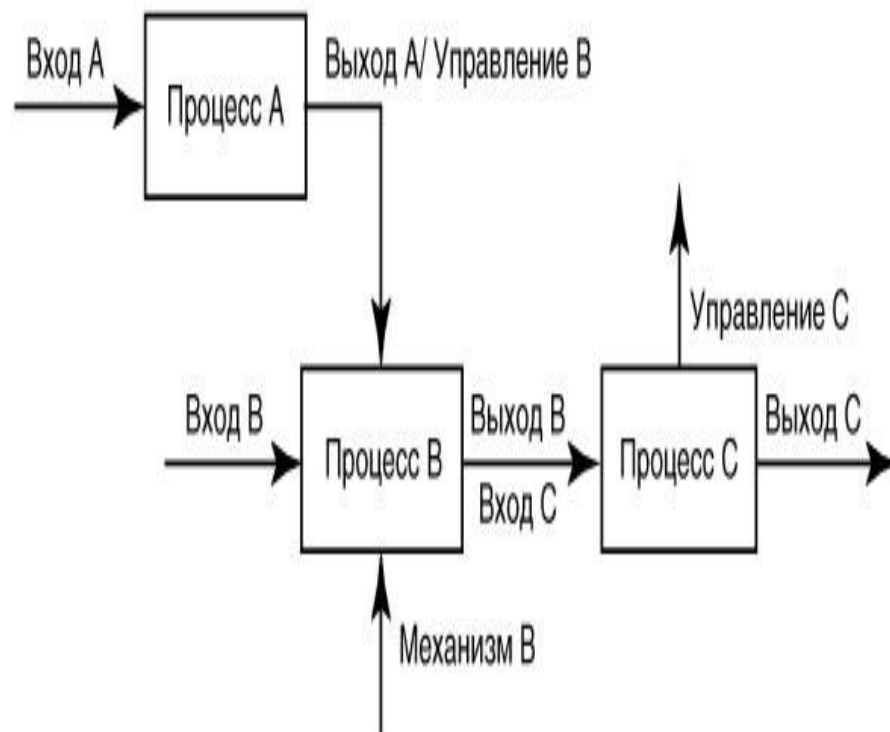


# Процессный подход

Процесс с позиции международной организации по стандартизации



Система процессов



# Оценка эффективности

**Результативность (effectiveness)** – это **степень достижения** запланированных результатов.

**Эффективность (efficiency)** – это соотношение достигнутых результатов (эффектов) и использованных ресурсов.

Это всегда **соотношение** входа (затраты) и выхода (результаты).

Оценка эффективности – это всегда **сравнение**.

Управление (management -управление, заведование, организация) - совокупность принципов, методов, средств и форм, разрабатываемых и применяемых с целью повышения эффективности

Эффективное управление - *целенаправленный процесс*, позволяющий достигать поставленных конечных *результатов* наиболее *эффективными* путями

**Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству, включающую в себя:**

- разработку политики и целей в области качества,
- планирование качества,
- управление качеством,
- обеспечение качества
- улучшение качества.

(ГОСТ ISO 9000-2011

«Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»



# *Принципы менеджмента качества*

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства;
- вовлечение работников;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками

# Модели управления качеством



# инструменты индустриальной модели управления кмп



# Базовые принципы эффективной системы управления качеством и безопасностью



**Постоянное улучшение – наличие проблем неизбежно для любых МО, своевременное выявление и адекватное реагирование на проблемы характеризуют эффективно работающую систему управления**



**Принятие решений, основанное на фактах – решения должны приниматься на основании согласованных критериев качества, которые должны отвечать характеристикам «идеальных критериев» - должны быть: значимыми, собираемыми, воспроизводимыми, надежными, обладать достаточными чувствительностью и специфичностью и т.д**

# Базовые принципы эффективной системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности

## Ориентация на пациента (потребителя).

Пациент - главный в системе здравоохранения, поэтому все процессы медицинской деятельности рассматриваются с его позиции



**Участие (вовлечение) всего персонала** – важная составляющая эффективной системы управления.



## Лидерство

**руководителя** – без административного ресурса, без знаний и усилий руководителей МО система не будет устойчивой. При этом важное значение приобретает подготовка (воспитание и обучение) новых лидеров, чему может способствовать регулярная ротация кадров

**Учитывая, что не все сотрудники воспринимают нововведения**

правильно распределить роли и обязанности среди оптимистов и скептиков, генераторов идей и «рабочих лошадок»



# Составляющие управления КМП

Разработка  
показателей КМП  
и установление их  
значений  
Разработка  
клинических  
рекомендаций

обсуждение  
результатов  
Актуализация  
образовательных  
программ



Обучение мед.  
работников  
Внедрение клинических  
рекомендаций и  
стандартов безопасности  
пациентов в  
учреждениях

лицензирование и  
аакредитация учреждений  
Измерение показателей  
КМП и их анализ  
Надзор  
Построение рейтингов

# Управление и результаты КМП

---

Нет единой  
федеральной  
структуры

Нет орг. структуры в  
медицинских  
организациях

Результаты в  
несколько раз хуже,  
чем в развитых  
странах

Система построена  
на контроле, а не на  
управлении и  
обеспечении

# ПРАКТИЧЕСКИ В КАЖДОЙ СТРАНЕ ЧЛЕНЕ-ОЭСР ЕСТЬ

Отдельная орг. структура

Программа управления КМП

Единая система показателей

Сравнение показателей между странами

Единый государственный отчет по КМП

Рейтинги медицинских организаций

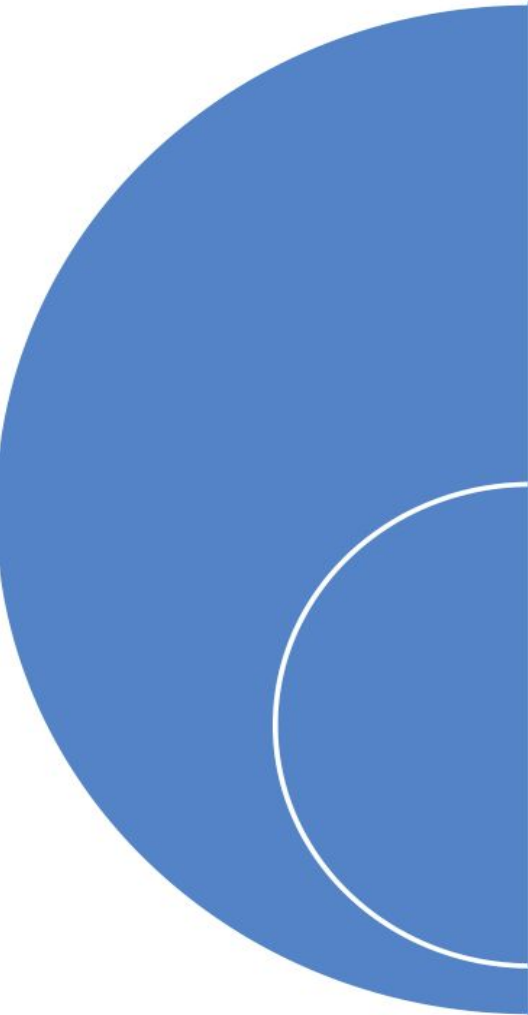
Система аккредитации медицинских организаций

Обучение мед. работников вопросам обеспечени КМП

СИСТЕМА НЕПРЕРЫВНОГО

МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ





**Качество нужно не  
контролировать, им  
нужно управлять!**

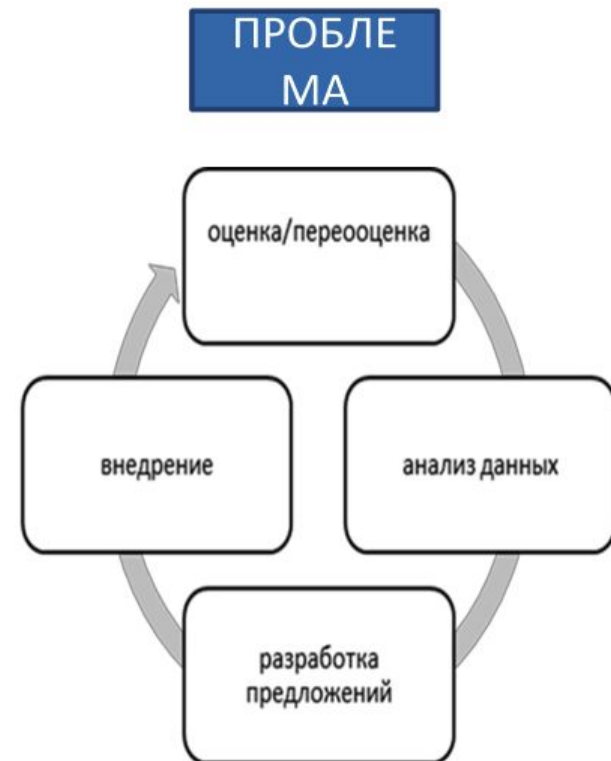
**Создать условия, в  
которых риск ошибок или  
отклонений минимален**

# Процесс принятия управленческих решений

## Как есть



## Как должно быть



«НЕЛЬЗЯ ЭКОНОМИТЬ НА КАЧЕСТВЕ,  
ПОСКОЛЬКУ КАЧЕСТВО САМО  
ЯВЛЯЕТСЯ ЭКОНОМИЕЙ»  
КАОРУ ИСИКАВА

---

Благодарю за внимание!