

**ТЕМА: Зарубежные опыт внедрения
систем управления качеством в
здравоохранении. Стандарты JCI (Joint
Commission International) международной
объединенной комиссии по аккредитации
больниц**

Выполнила: студентка 5 курса
Лечебного факультета
32 группы
Юшкина Ирина Алексеевна

Основные мировые тренды

«Улучшение качества и увеличение продолжительности жизни населения ведут к ускорению экономического развития государства, росту его валового национального продукта, чего невозможно достичь без эффективной системы оказания качественной медицинской помощи»

Suhrcke M., McKee M., Rocco L., ВОЗ (WHO)

Нацеленность преобразований для обеспечения качества медицинской помощи





Разные подходы к обеспечению качества медицинской деятельности в разных странах

Эволюция моделей здравоохранения:

- **Профессиональная**
Главная гарантия качества помощи – высокий профессионализм, интуиция врача, уровень используемой техники
- **Бюрократическая**
Стандартизация и унификация основных медицинских услуг
- **Индустриальная**
Применение современных технологий управления
Отказ от массового инспекционного контроля в пользу самоконтроля со стороны исполнителей процесса



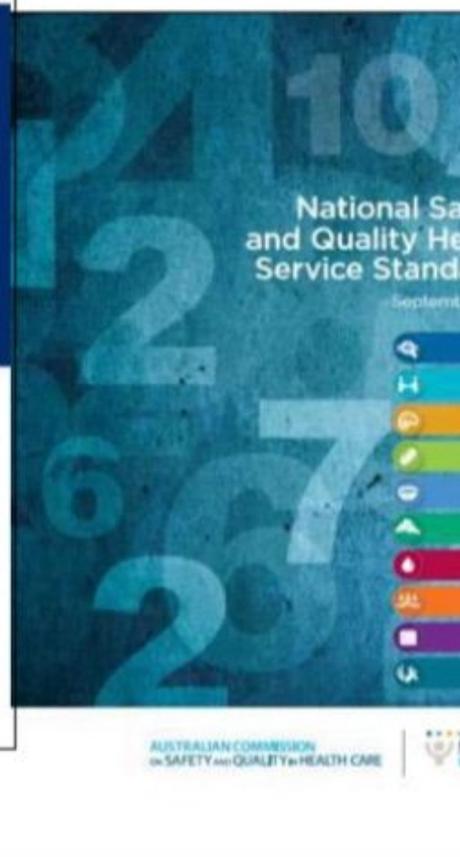
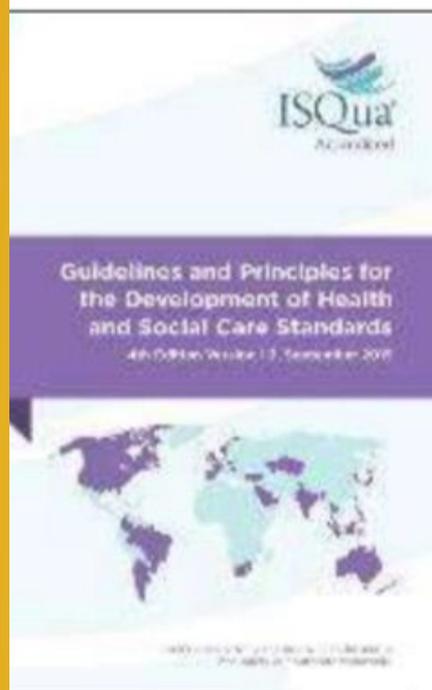
Лицензирование

Сертификация

Аккредитация

Деловое
совершенство

- **Сертификация**
 - ✓ обязательная
 - ✓ добровольная
- **Аккредитация медицинских организаций (более 70 стран)**
 - ✓ Обязательная (Франция, Новая Зеландия)
 - ✓ добровольная (JCI/JCAHO, CCHSA (Канада), ACHS (Австралия) и др.
- **Инспектирование**
 - ✓ плановое
 - ✓ внеплановое – БЕЗ СОГЛАСОВАНИЯ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ



ОДИНАКОВО - во всех странах используются национальные отраслевые стандарты медицинской деятельности



Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в настоящее время

□ Российская Федерация

Отдельные примеры организации эффективной системы внутреннего контроля и управления качеством деятельности

(внедрение СМК в МО, аккредитация по стандартам JCI, Премии Правительства РФ в области качества, EFQM Excellence Award):

- ✓ Республика Татарстан (Казань, Набережные Челны)
- ✓ Москва
- ✓ Республика Бурятия (Улан-Удэ)
- ✓ Красноярский край
- ✓ Тюменская область и др.

□ Международный опыт

- ✓ США – добровольная сертификация, аккредитация
- ✓ Франция, Новая Зеландия – государственная система аккредитации
- ✓ Австралия, Канада - национальная система аккредитации- стандарты качества и безопасности медицинской помощи

Применение стандартов серии ИСО 9000 в медицинской организации

- Самостоятельное внедрение медицинскими организациями затруднено
- Неотраслевой (универсальный) характер стандарта
- Чрезмерный акцент на документирование процессов
- Формальный характер процедуры сертификации (главная цель – получение сертификата)
- Дефицит специалистов-консультантов в сфере построения систем СМК в медицинских организациях на базе стандартов серии ИСО 9000

Стандарты JCI (Joint Commission International)

являются одними из стандартов в области качества и безопасности для медицинских учреждений. Впервые стандарты были опубликованы в 2000 году компанией Joint Commission International. Сама компания Joint Commission International была создана в 1994 году двумя американскими компаниями, занимающимися вопросами качества и безопасности в медицинской деятельности: Quality Healthcare Resources и Joint Commission. Целью создания компании Joint Commission International являлось создание условий для обучения и консалтинга на международном рынке.

На сегодняшний день компания Joint Commission International занимается разработкой стандартов качества и безопасности медицинской деятельности JCI, проведением обучения по этим стандартам и аккредитацией медицинских учреждений по стандартам JCI.

Стандарты JCI разрабатываются международными экспертами. Эти стандарты устанавливают единые требования к процессам медицинских организаций разного профиля и видов деятельности. Стандарты JCI аккредитованы в международной организации по качеству в здравоохранении (International Society for Quality in Healthcare) и во Всемирной организации здравоохранения (World Health Organization).

ЈСІ является одной из крупнейших международных организаций по аккредитации медицинских учреждений. Основной акцент в аккредитации медицинских учреждений эта компания делает на повышение безопасности обслуживания пациентов. На сегодняшний день по стандартам ЈСІ аккредитовано более 600 медицинских учреждений в 57 странах мира. Помимо аккредитации медицинских учреждений ЈСІ проводит сертификацию программ медицинской помощи по различным направлениям.

РОЛЬ СТАНДАРТОВ JCI

Стандарты JCI являются специализированными стандартами качества медицинской деятельности. Их внедрение предполагает достаточно высокий уровень развития и уровень культуры работы медицинской организации. Если сравнивать эти стандарты с другими стандартами на системы качества (ISO 9001, EFQM, премии по качеству), то стандарты JCI являются наиболее сложными.

Для медицинских организаций с низким уровнем развития стандарты JCI не принесут эффективных результатов, а внедрение может оказаться формальным процессом. Высокий уровень развития предполагает эффективный менеджмент и высокую дисциплину всего персонала. Кроме того, весь персонал организации должен знать, понимать и применять в работе основные элементы менеджмента качества.

Менеджмент качества включает в себя четыре ОСНОВНЫХ СОСТАВЛЯЮЩИХ:

Контроль качества - это деятельность по оценке соответствия объекта контроля установленным требованиям.

Обеспечение качества представляет собой систематическую (регулярную) деятельность, за счет которой можно выполнить установленные требования.

Планирование качества – это действия, предусматривающие определение необходимых характеристик объекта и установление их целевых значений.

Улучшение качества заключается в реализации действий, за счет которых можно повысить возможности организации выполнить требования, предъявляемые к объекту.



ВИДЫ СТАНДАРТОВ JCI

Стандарты JCI включают в себя различные направления и виды деятельности медицинских учреждений. Эти стандарты являются хорошей базой для обеспечения качества медицинского обслуживания и повышения удовлетворенности пациентов. Внедрение стандартов JCI помогает медицинским учреждениям повысить уровень культуры работы, снизить риск, как для пациентов, так и для сотрудников учреждения и повысить качество и безопасность медицинского обслуживания.

Стандарты JCI включают в себя:

Стандарт аккредитации JCI для поликлиник. Этот стандарт определяет требования и рекомендации к организации работы медицинских учреждений, оказывающих амбулаторную помощь. В том числе он может применяться к учреждениям, оказывающим (амбулаторно) отдельные медицинские услуги: стоматологические, хирургические, радиологическую диагностику, диализ, амбулаторное лечение хронических заболеваний и пр.

Стандарт аккредитации JCI для стационаров. Этот стандарт определяет требования к больницам и стационарам. Также этот стандарт может применяться к стационарам, являющимся подразделениями медицинских вузов.

Стандарт аккредитации JCI для оказания медицинской помощи на дому. Данный стандарт определяет требования к медицинским организациям, оказывающим услуги медицинской помощи на дому, в том числе и услуги по уходу за престарелыми пациентами. В этом стандарте устанавливаются требования по комплексному медицинскому обслуживанию на дому, социальной адаптации пациентов, реабилитации, функциональной независимости и пр.

Стандарт аккредитации JCI для центров оказания первичной медицинской помощи. Требования этого стандарта распространяются на организации здравоохранения, которые оказывают первичную амбулаторно-поликлиническую помощь, скорую, неотложную и общепрофильную медицинскую помощь.

Стандарт аккредитации JCI для медицинских лабораторий. Медицинские лаборатории являются особо важной областью медицинской деятельности, которая нуждается в жестких правилах и стандартах. Стандарт JCI для медицинских лабораторий определяет требования, на основании которых пациентам можно гарантировать точность и достоверность результатов исследований и диагностики.

Стандарт аккредитации JCI для услуг по транспортировке пациентов. Этот стандарт предназначен для медицинских учреждений и экстренных служб, осуществляющих транспортировку пациентов и пострадавших. Требования стандарта JCI распространяются на случаи экстренной и плановой транспортировки всеми видами транспорта: автомобильным, воздушным, водным, железнодорожным.

Стандарт аккредитации JCI для долгосрочной медицинской помощи. Этот стандарт предназначен для организаций, осуществляющих медицинскую помощь пациентам, нуждающимся в длительном лечении и уходе. К таким учреждениям относятся: дома престарелых, реабилитационные центры, пансионаты для хронических больных и т.п.

Стандарт JCI для сертификации программ медицинской помощи. С помощью этого стандарта медицинские организации могут сертифицировать отдельные программы медицинской помощи. К таким отдельным программам могут относиться, например, программы лечения хронических заболеваний.

Аккредитованные JCI организации



Работа комиссии JCI поддерживается штаб-квартирой в США и 3 региональными офисами



ОБЪЕДИНЕННАЯ
КОМИССИЯ, США

Международная
Объединенная
Комиссия, JCI

Центр
трансформации
здравоохранения

Ресурсы
Объединенной
Комиссии

Центр ВОЗ по
безопасности
пациента



WHO Collaborating Centre
for Patient Safety Solutions

АККРЕДИТАЦИЯ ПО СТАНДАРТАМ JCI

Аккредитация по стандартам JCI дает возможность медицинской организации повысить культуру работы, создать условия безопасности предоставления услуг пациентам и существенно повысить качество медицинского обслуживания. Кроме того, аккредитация по стандартам JCI подтверждает соответствие организации стандартам медицинского обслуживания мирового уровня.

Кто аккредитует?

JCI = «золотой стандарт»
улучшения
качества медуслуг
больниц (ВОЗ,
ISQua)

Международная Объединенная Комиссия
JCI, США

Британский блок по аккредитации
качества в здравоохранении, CHKS

Аккредитация Канады,
Accreditation Canada

Австралийский совет по стандартам в
здравоохранении, ACHS

European Foundation for Quality
Management, EFQM, Бельгия

другие

Международное
Общество по Качеству
в Здравоохранении
ISQua:
аккредитует
“аккредитующих”

ISQua
аккредитовала 19 организаций,
которые в свою очередь
аккредитуют мед.организации

Как правило, аккредитация по стандартам JCI позволяет:

- повысить уровень доверия пациентов к медицинской организации;
- обеспечить безопасную и эффективную среду для пациентов и работников медицинской организации;
- повысить удовлетворенность пациентов за счет более высокого качества обслуживания и качества медицинской помощи;
- учитывать ожидания и потребности всех заинтересованных сторон (пациента, его семьи, персонала медицинского учреждения, общественных организаций);
- создать систему обеспечения безопасности пациентов;
- регулярно повышать качество медицинских услуг.

Чтобы получить аккредитацию JCI, медицинская организация должна выполнить ряд шагов:

1. Определение стандарта аккредитации и планирование дальнейших действий.

2. Получение стандартов и руководств.

3. Проведение обучения.

4. Первоначальная оценка.

5. Внедрение требований стандартов JCI.

6. Регистрация в системе JCI.

7. Проведение аккредитации.

8. Повторная аккредитация.

Главы стандартов JCI для больниц

Пациент-ориентированное лечение и уход

Глава 1. Международные цели по безопасности пациентов (МЦБП)

Глава 2. Поступление и преемственность лечения (ППЛ)

Глава 3. Права пациента и семьи (ППС)

Глава 4. Осмотр пациента (ОП)

Глава 5. Оказание медицинской помощи (ОМП)

Глава 6. Анестезия и хирургическое лечение (АХЛ)

Глава 7. Менеджмент и использование медикаментов (МИМ)

Глава 8. Образование пациента и семьи (ОПС)

Главы стандартов JCI для больниц

Организационные вопросы, менеджмент

Глава 9. Качество и безопасность пациентов (КБП)

Глава 10. Профилактика и контроль инфекций (ПКИ)

Глава 11. Управление, лидерство и руководство (УЛР)

Глава 12. Менеджмент зданий и безопасность (МЗБ)

Глава 13. Квалификация и образование персонала
(КОП)

Глава 14. Коммуникационный и информационный
менеджмент (КИМ)

Обновления в стандартах JCI

Каждые 3 года новый выпуск в связи с:

- Желанием улучшить стандарты (мед. туризм)
- Новые виды орг. структуры (аутсорсинг)
- Необходимостью в ясности изложения
- Введением новых измеримых элементов
- Новыми технологиями (электронная мед.карта)
- Внедрением международных рекомендаций (ВОЗ)
- Достижениями науки (борьба с АБ-резистентными МО)
- Пожеланиями мед. организаций

СТРУКТУРА ДОКУМЕНТА

Стандарты систематизированы по функциональному принципу:

- Раздел 1 – стандарты, связанные с пациентами
- Раздел 2 – стандарты управления медицинской организацией

Измеряемые элементы стандарта – это те требования к стандарту и показатели, приводимые в заявлении о намерениях, которые проверены и оценены количественно при инспектировании в процессе аккредитации

СТАНДАРТЫ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ПАЦИЕНТОВ

Международные цели обеспечения безопасности пациентов (IPSG)

- Доступность и преемственность лечения (ACC)
- Права пациентов и их семей (PFR)
- Осмотр и оценка состояния пациента (AOP)
- Лечение пациентов (COP)
- Анестезия и Хирургическое лечение (ASC)
- Управление лекарственной терапией и использование медикаментов (MMU)
- Обучение пациентов и членов их семей (PFE)

**Спасибо за внимание!
Удачного трудового
дня!**

