

Сибирский государственный медицинский университет  
Кафедра организации здравоохранения и общественного  
здоровья

# ОСНОВЫ МЕТОДОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Доц. Калинин Д.Е.

**Управление качеством (quality management) медицинской помощи - это организация и контроль деятельности системы здравоохранения для обеспечения имеющихся и предполагаемых потребностей населения в медицинской помощи и удовлетворения потребителей.**

- Метод - (греческое «methodos» - путь исследования, теория, учение) - способ достижения какой-либо цели, решения задач.
- «Логос» (греческое «logos») - одновременно и слово (высказывание, речь) и смысл (понятие, суждения, основания).
- Методология - учение о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности».

Первый принцип УКМП. Качество — для потребителя

**УЗНАТЬ, ЧТО ХОЧЕТ ОТ СИСТЕМЫ  
ПОТРЕБИТЕЛЬ - САМЫЙ  
КОНСТРУКТИВНЫЙ И  
ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ ЕЕ  
УЛУЧШИТЬ ДЛЯ НАИЛУЧШЕГО ДЛЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЯ РЕЗУЛЬТАТА, И,  
ЗНАЧИТ- КАЧЕСТВА.**

# Второй принцип УЖМП. Результат определяется системой

- **Система** - упорядоченная совокупность взаимодействующих элементов (объектов, процессов, явлений, подсистем) с установленными между ними отношениями, которые путем совместной деятельности **стараятся достичь цели системы**
- **Управление** - это элемент, функция организованных систем различной природы (биологических, технических, социальных), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание их режима деятельности, реализацию их программ и целей.

**Система управления качеством медицинской помощи** представляет собой совокупность организационно-управленческих структур и действий, анализирующих, оценивающих и корректирующих условия, процесс оказания и результат медицинской помощи для обеспечения пациенту качественной медицинской помощи в объемах, предусмотренных Программой государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи.

# Система управления КМП



- Именно такое построение (дизайн) системы определяет именно тот результат, который мы получаем
- для получения лучших, чем настоящие, результатов нужно изменить систему

1. улучшение = изменению
2. изменение = или НЕ= улучшению,
3. привычные меры по улучшению качества (например, повышение квалификации) приведут к улучшению результата только в том случае, если параллельно будет изменена система.

**Третий принцип УКМП: улучшить систему могут только ее работники - команда**

- **Команда - группа профессионалов, работающих над решением поставленной задачи или достижением цели.**

# Схема управления КМП

## 1. Дизайн качества

- определение того, кто является потребителем мед. услуг;
- установление нужд потребителей;
- определение результата, отвечающего нуждам потребителей;
- разработка структуры системы, необходимой для достижения нужного результата;
- превращение плана в действия.

# Схема управления КМП

## 2. Обеспечение качества

- создание законодательной и нормативно-правовой базы по регулированию механизмов обеспечения КМП;
- приведение в соответствие с нормативно-правовой базой структуры и ресурсов ЛПУ (кадровых, финансовых, материальных, информационных);
- создание технологических стандартов и стандартов на результаты и эффективный контроль выполнения медицинских технологий.

# Схема управления КМП

## 3. Контроль качества

- оценка полученного результата;
- сравнение достигнутых результатов с ожиданиями и поставленными целями;
- принятие корректирующих мер.

# Схема управления КМП

## 4. Непрерывное повышение качества

- определение того, что следует улучшить;
- выбор команды, работающей над каждой задачей;
- мотивация и обучение команды, обеспечение ее работы;
- «пилотное» исследование результативности изменений;
- внедрение достигнутого, поддержание работы новых элементов процесса.

# Цикл научного улучшения системы УЖМП

