

Внедрение процедуры внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в отделениях оказания экстренной помощи детям – быть или не быть?!

Шаповалова Ольга Александровна

Красноярский государственный медицинский университет им. пр.

В.Ф.Войно-Ясенецкого

Студент

Гнедько Илья Сергеевич

Красноярский государственный медицинский университет им. пр.

В.Ф.Войно-Ясенецкого

Студент

Сенченко Алексей Юрьевич

Красноярский государственный медицинский университет им. пр.

В.Ф.Войно-Ясенецкого

к.м.н., доцент кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО

Аннотация

Показатель уровня здоровья населения является стратегическим вектором развития нашей страны сегодня. В XXI веке проблема качества оказания медицинской помощи стала одним из актуальных трендов развития во всем мире и в Российской Федерации, в частности. В статье поднимается важность внедрения процедуры внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности с целью повышения уровня роста качества оказываемых медицинских услуг в отделениях, где оказывается экстренная помощь детям.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, контроль качества, система менеджмента качества, стандартизация, внутренний контроль, метод 5W2H

Implementation of internal control procedures for the quality and safety of medical activities in emergency departments for children – to be or not to be?!

Shapovalova Olga Aleksandrovna

Krasnoyarsk State Medical University n.a. professor V. F. Voyno-Yasenetsky

student

Gnedko Ilya Sergeevich

Krasnoyarsk State Medical University n.a. professor V. F. Voyno-Yasenetsky

Student

Senchenko Aleksey Yurievich

Krasnoyarsk State Medical University n.a. professor V. F. Voyno-Yasenetsky

Candidats of medical sciences, associate professor, Department of Management and Health Economics IPE

Abstract

Nowadays in our country, the indicator of a population's health status is a strategic focus of development. In 21st century the issue of medical services quality became a current trend all over the World and in Russia in particular. This article brings up the problem of introducing procedures of internal quality and security control of medical activities in order to enhance growth of the quality of medical services in children's emergency rooms.

Keywords: quality of medical care, quality control, quality management system, standardization, internal control, the 5W2H Method

В настоящий период современное здравоохранение ставит для себя несколько задач, одной из которых является обеспечение качества и безопасности медицинской помощи. Обращаясь в медицинскую организацию, любой пациент должен чувствовать уверенность в том, что помощь, которая ему будет оказана, является безопасной и качественной.

Отделения, связанные с оказанием экстренной, неотложной помощи детям, в свою очередь являются одной из сложнейших областей медицины. И риск возникновения неприятных исходов в них очень высок. Связано это с наличием нескольких причин и обстоятельств, такие как соматические особенности каждой возрастной категории детей, большое количество специфичных рисков послеоперационного периода для разных нозологических форм заболеваний в хирургической и анестезиологической отрасли. Таким образом, ранее известная, ставшая уже традиционной, система оценки рисков предстоящих оперативных вмешательств и система профилактики разнообразных осложнений, которая основана на узконаправленных специфических критериях уже не может обеспечить высокий уровень качества оказания и безопасности медицинской помощи.

По причине того, что врачам – хирургам и врачам – анестезиологам-реаниматологам приходится сталкиваться с очень большим числом факторов риска неблагоприятных исходов лечения в своей деятельности, а также внедрять новые технологии, в структуре современной организации помощи, в стационарах должны быть четко сформулированы критерии качества и безопасности оказания медицинской помощи и внедрены в деятельность организации. [1]

Определение понятия качества медицинской помощи включает в себя комплекс характеристик, которые отражают оперативность оказания помощи пациентам, точность выбора способов профилактики, диагностики и тактики лечения, методик реабилитации, уровень достигнутого результата.

Обеспечение качества медицинской помощи – это деятельность, которая направлена на обеспечение условий, позволяющих выполнить

заявленные государством и медицинской организацией гарантии в соответствии с установленными критериями и показателями качества, с учётом удовлетворённости населения полученной медицинской помощью.

Система менеджмента качества в медицинской организации – это подход к управлению, нацеленный на обеспечение качества оказанной медицинской услуги, основанный на участии в управлении организацией персонала на всех уровнях организационной структуры, направленный на достижение долгосрочного успеха и выгоды для персонала медицинской организации, и общества путем удовлетворения требований пациентов, которые в данной ситуации являются потребителями медицинской услуги. [2]

Внедрение процедуры внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности становится крайне важным направлением в развитии медицинской отрасли, и основана она на стандартизированном подходе к ее проведению. Стандартизация – это деятельность по установлению характеристик и правил с целью обязательного и добровольного многократного использования. Результат проведенной работы должен привести к упорядоченности в сфере оказания медицинской помощи.

Процесс стандартизации подразумевает под собой несколько разделов на которые необходимо обратить внимание. Одним из основных является проведение унификации определенных процессов в медицинской организации. К таким направлениям деятельности медицинского учреждения в первую очередь относятся эпидемиологическая безопасность, система управления персоналом, проведение идентификации личности пациентов, фармакологическая безопасность, организация неотложной и экстренной помощи, преемственность медицинской помощи, профилактика рисков, которые связаны с оперативным вмешательством, организация ухода за пациентами. [3]

Изучив данные проведенных многочисленных исследований как в нашей стране, так и за рубежом, Росздравнадзор, учитывая все требования законодательства, опираясь на нормативно-правовые акты, создал практические рекомендации по внедрению в медицинские организации системы менеджмента качества «Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре)». Таким образом, дав возможность стандартизировать все процессы по оказанию медицинской помощи в медицинских учреждениях стационарного типа на территории Российской Федерации.

Свое внимание нам хотелось бы остановить на том, что в условиях отечественной системы здравоохранения, изменяющихся с высокой скоростью, стандартизация организации оказания медицинской помощи на данный момент очень необходима. Должны быть затронуты требования как в сфере условия оказания медицинских услуг, так и имеющихся ресурсов, и происходящих процессов внутри медицинских учреждений. В свою очередь направленность должна быть пациентоориентированной, что влечет за собой

привлечение пристального внимания на всех уровнях организации лечебного и организационного процесса.

Чтобы ответить на вопрос, поставленный в заголовке статьи, воспользуемся одним из инструментов качества - методом 5W2H. Этот метод часто используется при анализе проблемы, рассмотрении ее с различных точек зрения, а также нахождении ее новых, эффективных решений.

Метод 5W2H или как его еще называют метод «7 вопросов» представляет собой основу, помогающую всесторонне описать проблему или поставленную задачу. Как следует из названия, данный метод подразумевает постановку 7 вопросов, 5 из которых на английском языке начинаются на «W»: What? Why? Who? Where? When? И 2 вопроса на «H»: How? и How much? Этот метод позволяет преподать в максимально возможно лаконичной форме всю важную информацию по поставленной задаче, при этом не пропуская важных моментов. Подробные, развернутые, конкретные и оригинальные ответы на поставленные вопросы позволяют осуществить более полный анализ проблемы, открыть дополнительные возможности и достичь существенного прогресса в ее решении.

Применительно к теме, обсуждаемой в статье данные вопросы и ответы на них будут выглядеть следующим образом:

1) WHAT (что представляет собой проблема, т.е. суть проблемы) – отсутствие комплексного подхода в вопросах управления качеством, а значит обеспечения доступной и качественной медицинской помощи при наиболее эффективном использовании имеющихся ресурсов в медицинской организации.

2) WHY (зачем необходимо её устранить, т.е. цель) – повышение эффективности функционирования как отдельных подразделений, так и медицинской организации в целом: повышение уровня качества оказываемых услуг.

3) WHERE (где будут выполняться действия по устранению проблемы, т.е. территориальный аспект) – отделения больниц г. Красноярска, оказывающих экстренную медицинскую помощь: детское хирургическое отделение и отделение анестезиологии и реаниматологии.

4) WHEN (в какие сроки будут выполняться действия по устранению проблемы) – для решения поднятого вопроса четко установить сроки практически невозможно, но важно понимать, что сегодня проблема стоит очень остро, и чем раньше будет дан старт внедрению системы управления качеством, тем уровень достигнутых медицинским учреждением результатов будет более высок.

5) WHO (кто будет выполнять работы по устранению проблемы) – руководитель организации (главный врач), подразделения медицинской организации (отдел менеджмента качества, отделение госпитальной эпидемиологии), заведующий отделением, штат сотрудников отделения (врачи, средний медицинский персонал).

6) HOW (как будут выполняться эти работы, т.е. метод решения) – внедрение критериев контроля качества по основным направлениям

деятельности медицинской организации, проведение внутренних аудитов на основе плана-графика программы аудитов, так и на основе решения руководства (в соответствии с приказом, протоколом актом).

7) HOW MUCH (сколько будет стоить устранение проблемы, т.е. затраты) – в следствие отсутствия унифицированного подхода к контролю основных направлений в медицинском учреждении, а также недостаточное количество знаний нормативно-правовой базы у сотрудников разных уровней медицинской организации зачастую совершаются ошибки и недочеты, после чего медицинское учреждение обязано выплачивать штрафы средствами из бюджета организации. А отсюда можно сделать вывод, что при внедрении системы контроля качества, наличия четко прописанных и выполняемых критериев позволит медицинским учреждения избежать штрафных и других внеплановых выплат, а значит направить бюджетные средства на повышение уровня оказания медицинской помощи и развитие организации в целом.

Внедрение современных подходов к управлению качеством и безопасностью медицинской деятельности повлечет за собой получение более высоких результатов в управлении отделений оказывающих экстренную помощь детям, и как следствие будет способствовать повышению уровня качества выполняемых манипуляций, а также повышению имиджа как выше указанных отделений, так и всей организации в целом.

Библиографический список

1. Карсанов А. М., Полунина Н. В., Гогичаев Т. К. Безопасность пациентов в хирургии. Часть 1: концептуальные основы проблемы. // Медицинские исследования. 2018. №4. С.47-55
2. Лушникова С. Стандарт медицинской организации. Обеспечение хирургической безопасности. 2018.
3. Мурашко М.А., Шарикадзе Д.Т., Кондратьев Ю.А. Современные подходы к качеству медицинской помощи. // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение. 2016. №2. С.37-42