

УДК 616-006-08:006.015.5

**МЕНЕДЖМЕНТ САПАТ СИСТЕМАСЫН ТУРУКТУУ
ЖАКШЫРТУУ – МЕДИЦИНАЛЫК ЖАРДАМДЫН САПАТЫНЫН ГАРАНТИЯСЫ**

Шегирбаева К.Б.1, Жунусова М.М.2,3, Каргабаев Е.Ж.2,3

1«Эмгек медицинасы, кесиптик патология жана өндүрүштүк экология

Институту» Мекемеси,

2Алматы аймактык онкологиялык диспансери,

Алматы, Казакстан Республикасы

2«Алдын алуучу медицина» ИОБ,

Бишкек, Кыргыз Республикасы

Корутунду. ПХВ «АРОД»го ГКПнын сапатын башкаруу системасы жана стандарттардын негизинде жүзөгө ашырылган менеджмент системасы МСС негизги принциптерин ишке ашырууга мүмкүнчүлүк берет. Стандартизациялоонун чегинде, медициналык кызматтын бардык көлөмүнө жана сапатына карата бирдей талаптары белгиленет. Стандартизациялоо боюнча иштерди жакшыртуу максатында биздин диспансердин диагностикалык жана дарылоо мүмкүнчүлүктөрү эске алынган. Бүгүнкү күндө ПХВ «АРОД»го болгон ГКП жаңы цифралык, интернет жана биомедициналык технологияга негизделген, комплекстүү денсоолукту коргоо системасы (ДКС) **BIOTELEMEDICINE** жүзөгө ашыруу менен бүтөт. Жалпысынан онкодиспансердин иши МСС принциптерин жүзөгө ашыруу жана инновациялык технологияларды колдонуу менен медициналык кызматтын сапатын жогорулатуу суроолорун комплекстүү чечүүгө багытталган медициналык жардамдын сапатын башкаруу системасы жакшыртылат.

Негизги сөздөр: медициналык жардамдын сапаты, менеджмент сапат системасы(МСС), сапаттуулукту башкаруу, стандартизация.

**ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА – ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

Шегирбаева К.Б.1, Жунусова М.М.2,3, Каргабаев Е.Ж.2,3

1 Учреждение «Институт медицины труда, профессиональной патологии и промышленной экологии»,

2 Алматинский региональный онкологический диспансер,

Алматы, Республика Казахстан

3 НПО «Профилактическая медицина»,

Бишкек, Кыргызская Республика

Резюме. Система управления качеством в ГКП на ПХВ «АРОД» и внедренная система менеджмента на основе стандартов позволяют реализовать основные принципы СМК. В рамках стандартизации устанавливаются единые требования для всех к объему и качеству медицинских услуг. В целях совершенствования работы по стандартизации были учтены диагностические и лечебные возможности нашего диспансера. На сегодня ГКП на ПХВ «АРОД» завершает внедрение комплекса системы охраны здоровья (СОЗ) **BIOTELEMEDICINE**, основанного на новых цифровых, интернет и биомедицинских технологиях. В целом работа онкодиспансера улучшилась, с внедрением принципов СМК и с использованием инновационных технологий совершенствуется система управления качеством медицинской помощи, направленная на комплексное решение вопросов повышения качества медицинских услуг.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, система менеджмента качества (СМК), управление качеством, стандартизация.

**CONTINUOUS IMPROVEMENT OF A QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM – A QUALITY ASSURANCE OF MEDICAL CARE**

Shegirbayeva K.B.1, Zhunussova M.M.2,3, Kargabaev E.Zh.2,3

1Institute of occupational medicine, occupational diseases and Industrial ecology,

2Almaty, Regional Oncology Center, Almaty,

Republic of Kazakhstan

3Scientific and Production Centre for Preventive Medicine,

Bishkek, Kyrgyz Republic

Abstract. *The control system of quality in "The Almaty regional oncological clinic" and the introduced quality management system on the basis of standards allows to realize the basic principles the system of management quality. Within standardization uniform requirements for all to the volume and quality of medical services are established. For improvement of work on standardization diagnostic and medical opportunities of our clinic have been considered. For today "The Almaty regionalny oncological clinic" finishes introduction of a complex of system of health protection of **BIOTELEMEDICINE**, based on new digital, the Internet and biomedical technologies. In general work of oncology dispensary has improved, with introduction of the principles the quality management system and with use of innovative technologies is improved a control system of quality of medical care, directed to the complex solution of questions of improvement of quality of medical services.*

Ключевые слова: *quality of medical care, system of quality management, quality assurance, standardization*

Успехи становления стандартизации в медицине позволяют говорить о создании системы управления качеством в здравоохранении на основе стандартов, доказательной медицины и клинико-экономического анализа. Роль стандартизации – это обеспечение непрерывного управления качеством медицинской помощи [1].

Цель исследования: совершенствование системы управления качеством медицинской помощи с использованием инновационных технологий, направленное на комплексное решение вопросов повышения качества медицинских услуг.

Материал и объемы исследования

Ежегодные данные Казахского научно-исследовательского института онкологии и радиологии по заболеваемости и смертности от ЗН, также по региональному онкодиспансеру. Данные по целевым показателям (в том числе и финансовым) и индикаторам качества по ГКП на ПХВ «Алматинский региональный онкологический диспансер» (АРОД).

Введение

Модель непрерывного управления качеством предусматривает управление результатом путем совершенствования лечебно-диагностического процесса. Ее основу составляют: процессный анализ, ориентация на непрерывное совершенствование процессов, вовлечение в управление всего персонала, постепенный отказ от инспекционного контроля в пользу контроля деятельности самими исполнителями, то есть самоконтроля [2].

Стандартизация лечебно-диагностиче-

ского процесса позволяет усовершенствовать процедуру экспертизы качества лечения и диагностических мероприятий [3].

Обсуждение

Система управления качеством в ГКП на ПХВ «АРОД» и внедренная система менеджмента на основе стандартов позволяют реализовать основные принципы СМК. В рамках стандартизации устанавливаются единые требования для всех к объему и качеству медицинских услуг. В целях совершенствования работы по стандартизации были учтены диагностические и лечебные возможности нашего диспансера.

Повышение качества оказания медицинских услуг в ГКП на ПХВ «АРОД» осуществляется за счет совершенствования работы службы внутреннего контроля (аудита), внедренной в диспансер, начиная с 2013 года. При Службе внутреннего аудита создан Совет по управлению качеством медицинских услуг, который заседает один раз в месяц. На заседаниях Совет рассматривает проблемные вопросы, связанные с условиями организации медицинской помощи и качеством оказания медицинских услуг. Систематически проводятся тематические семинары. Разработаны анкеты по анонимному изучению мнения пациентов о качестве предоставляемых медицинских услуг работниками, результаты которых ежеквартально рассматриваются комиссией. Так, в 2017 году проанкетировано 560 пациентов, из них удовлетворены качеством оказания медицинских услуг – 83,5%, не полностью – 8,3%, не удовлетворены – 7,1%.

Мониторинг по результатам анкетирования пациентов и медперсонала, результаты анализа обращений граждан проводятся ежемесячно, по которым составляются протоколы разбора, акты и ежеквартально по отчетной форме передается РГП на ПХВ «РЦРЗ» МЗ РК.

Сформированные индикаторы качества – показатели отражают важнейшие элементы структуры, процесса и результата оказания помощи. В каждом подразделении существуют свои индикаторы, позволяющие оценить достижение актуальных для него задач.

Внутрибольничная система контроля качества медицинской помощи имеет ступенчатую структуру и осуществляется на следующих уровнях: заведующего отделением – зам. директора по лечебной работе – аудиторами и экспертами – аккредитованными независимыми экспертами – внешними экспертами уполномоченных органов. Оценка качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации. Внутрибольничная экспертиза наиболее приближена к непосредственным исполнителям медицинских услуг. Результаты экспертизы используется для дифференциальной оплаты труда медицинских работников.

На сегодня ГКП на ПХВ «АРОД» завершает внедрение комплекса системы охраны здоровья (СОЗ) **BIOTELEMEDICINE**, основанного на новых цифровых, интернет и био-медицинских технологиях. Данный программный комплекс имеет успешный опыт внедрения и промышленной эксплуатации классической медицинской информационной системы (МИС) **STANDARD MEDICUS**.

Комплекс этих систем используется в Онкологическом центре г.Астаны и в 25 поликлиниках г.Астаны по блочным модулям, в том числе по охвату населения города в системе скрининга. В ГКП на ПХВ «АРОД» комплекс

охватывает 17 региональных медицинских организаций. Также на данный момент в онкодиспансере внедрено 15 рабочих мест для врачей и среднего медицинского персонала.

Данный комплекс является единственным в Казахстане, на основе которого полностью автоматизирована онкологическая служба города, все клинические процессы амбулаторно-диспансерных организаций, функциональная диагностика 23 отделений стационара Онкологического центра, закуп, оборот и разведение лекарств, клиничко-диагностическая лаборатория.

Преимуществом комплекса, основанным на новых цифровых и интернет технологиях, по нашему мнению, является дистанционное ведение пациента и возможность использования цифровых девайсов, в т.ч. персональных, а также использование технологий смарт-контрактов. Самой новой ценной возможностью является автоматизация районных больниц (с учетом удаленного расположения в Алматинской области), вплоть до фельдшерских пунктов, их подключение к общей системе охраны здоровья районного, регионального и областного уровней. Комплекс позволяет вести полный учет социально-медицинского состояния населения, покрыть всю территорию области единой системой пропедевтической, диагностической и лечебно-профилактической помощи, а также вести учет и отчет по обороту лекарствами и изделиями медицинского назначения. Все перечисленные возможности данной программы крайне важны для перехода к полноценной системе страхового финансирования медицинских услуг.

В целом показатели заболеваемости злокачественными новообразованиями (ЗН) по республике снижаются, данные представлены на таблице 1.

Таблица 1 - Показатели заболеваемости злокачественными новообразованиями

№	Город, район	2016 г.		2017 г.	
		Абс.	%000	Абс.	%000
1	Республика Казахстан	36813	206,9	35695	198,0
2	ГКП на ПХВ «АРОД» Южный регион Алматинской области	1612	124,4	1564	117,5

Результаты по выполнению целевых показателей онкодиспансера можно увидеть на таблице 2.

В целом работа онкодиспансера улучшилась, с внедрением принципов СМК совершенствуется система управления качеством

медицинской помощи с использованием инновационных технологий, направленных на комплексное решение вопросов повышения качества медицинских услуг.

Из выше сказанного, хочется отметить, собственный опыт внедрения и поддержания в работоспособном состоянии СМК позволяет сформулировать ряд ключевых факторов успеха, наличие которых желательно обеспечить тем руководителям медицинских организаций, которые только вступают на путь создания собственной СМК. Функционирующая СМК

может стать реальным инструментом непрерывного совершенствования деятельности медицинской организации и источником экономической выгоды. За счет документированности, контроля, анализа и периодического пересмотра ключевых производственных и управленческих процессов в соответствии с требованиями стандарта обеспечивается прозрачность, лучшая управляемость и непрерывное совершенствование деятельности организации.

Таблица 2 – Выполнение целевых индикаторов по Южному региону Алматинской области в сравнении с республиканскими показателями

Целевые индикаторы			2016 г.	2017 г.
1. Снижения смертности от онкологической патологии (‰)		АРОД	51,4	50,5
		РК	85,0	82,2
2. Увеличение удельного веса I-II стадии ЗН (%)		АРОД	52,7	56,6
		РК	58,9	59,6
3. Увеличение удельного веса больных проживших 5 и более лет (%)		АРОД	41,9	44,0
		РК	47,9	49,0
4. Число впервые выявленных больных ЗН I стадии		АРОД	16,6	17,4
		РК	21,8	24,7
5. Число впервые выявленных больных по визуально-доступным локализациям ЗН III-IV-стадии		АРОД	22,0	18,7
		РК	13,8	12,3

Таким образом, работа по повышению качества медицинских услуг продолжается, принимается целый ряд мер по поддержива-

Литература

1. Эванс Р.Ж. Управление качеством. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 637 с.
 2. Ибраев С.Е., Воронцова Н.Г. Совершенствование системы оплаты труда через управление качеством медицинской помощи // Управление качеством медицинской и санаторно-курортной помощи в современных условиях: Мате-

нию СМК в рабочем состоянии и совершенствовании, процесс этот носит непрерывный, постоянный характер.

риалы Межд. Симпозиума. - Астана-Чолпон-Ата, 2005. - С.80-85.
 3. Шоранов М.Е., Батырбеков М.Т., Куценко И.Н., Альжанова А.Б. Стандарты медицинской помощи в здравоохранении // Значение и роль стандартизации в управлении здравоохранением: Материалы межд. научно-практ. конф. - Алматы, 2008. - С.8-11.

Для корреспонденции: Шегирбаева Карлыгаш Байдуллаевна – д.м.н., профессор, аккредитованный независимый эксперт здравоохранения Казахстана, ведущий аудитор ISO, руководитель Международного центра системы менеджмента качества Учреждения «Институт медицины труда, профессиональной патологии и промышленной экологии», Алматы, Республика Казахстан.

К.т.: тел.: +7 705 612 5014; e-mail: shagirbaeva-k@mail.ru.

Жунусова Меруерт Мыктыбайевна – внутренний эксперт, заведующая амбулаторно-поликлиническим отделением ГКП на ПХВ

«Алматинский региональный онкологический диспансер», Алматы, Республика Казахстан.

К.т.: +7 701 724 6645; e-mail: meruert_0700@mail.ru.