

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «2-Я ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

*Прусевич С.Н., Маковская А.А., Каширин С.А.
УЗ «2-я городская клиническая больница», г. Минск, Беларусь*

9 сентября 2016 года СМК УЗ «2-я городская клиническая больница» успешно сертифицирована на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

Действующая в настоящее время система менеджмента качества больницы (СМК) применяется к оказанию стационарной и амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, включая экстренную, неотложную и специализированную медицинскую помощь, стоматологическую помощь, оказанию услуг по лабораторной, функциональной и ультразвуковой диагностике, эндоскопическому и рентгенологическому обследованию, медицинской реабилитации в соответствии с установленными требованиями международных стандартов СТБ ISO 9001-2015, ISO 9001:2015.

Основным документом СМК является Руководство по качеству (РК). Руководство по качеству направлено на успешную реализацию политики и целей в области качества при оказании медицинской помощи пациентам.

РК в сочетании с локальными нормативными документами образует документированную информацию СМК.

СМК основана на процессном подходе. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления на стыке отдельных процессов в рамках системы качества, а также при их комбинации и взаимодействии.

Следуя мышлению, основанному на рисках, сотрудники клиники осуществляют действия, имеющие проактивный и предупреждающий характер, нацеленные на достижение запланированных улучшений.

После определения рисков и возможностей, которые могут влиять на систему менеджмента качества, планируются меры по управлению.

Главными инструментами управления рисками в здравоохранении являются стандарты качества медицинской помощи (клинические протоколы) и модели конечных результатов деятельности.

Сохранение соответствия услуг медицинской помощи установленным обязательным и законодательным требованиям, обеспечивается преемственностью в этапах лечения пациента, элементами которой являются:

а) командная работа персонала Больницы, ориентированная на связи с другими звеньями оказания медицинской помощи, и достижение конечного результата ведения пациента;

б) координация и обмен информацией между врачами разных специальностей;

в) мониторинг деятельности лечебно-диагностических процессов и отдельных служб, включая соблюдение санитарно-эпидемиологического законодательства и отчетность за результаты деятельности;

г) ведение документированного учета движения пациента по этапам лечебно-диагностических процессов, оценка состояния и объема выполненных исследований и процедур.

Наличие преемственности при осуществлении услуг медицинской помощи (диагностики, амбулаторного лечения, стационарного лечения, медицинской реабилитации) в отделениях больницы, позволяет исключить дублирование диагностических и лабораторных исследований, записей в медицинской документации, тем самым снизить риск дефектов медицинской помощи и обеспечить комплексность в профилактике, диагностике, лечении и реабилитации пациентов.

Контроль сохранения соответствия услуг медицинской помощи обязательным требованиям осуществляется при мониторинге и экспертизе качества медицинской помощи в производственном контроле за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических и профилактических мероприятий, а также посредством проведения плановых внутренних аудитов.

В клинике анализируются данные, необходимые для демонстрации пригодности и результативности СМК, оценивается в какой области следует осуществлять постоянное повышение результативности СМК.

Результаты внедрения СМК медицинской помощи в учреждении:

1. Деятельность клиники ориентирована на достижение установленных целей в области качества медицинской помощи.

2. Запущен механизм постоянного улучшения деятельности клиники, основанный на принципах менеджмента качества.

3. Работа сотрудников основана на выполнении обязательных требований, установленных в документации СМК. Освоен командный стиль работы.

4. Улучшена управляемость учреждения за счет понимания персоналом своих целей и задач и повышение уровня мотивации работников.

5. Самооценка работы руководителей и специалистов осуществляется на основе полученных результатов экспертизы (контроля) качества медицинской помощи, проведения внутренних аудитов и анализа функционирования СМК со стороны руководства клиники.

6. По результатам обработки рисков и возможностей осуществляются корректирующие и предупреждающие действия, направленные на повышение качества и безопасности медицинской помощи.

7. Обеспечивается повышение удовлетворенности пациентов и работников по результатам периодического анкетирования.

Выводы:

1. Сертифицированная СМК на соответствие требованиям международных стандартов СТБ ISO 9001-2015, ISO 9001:2015, действующая в УЗ «2-я городская клиническая больница», поддерживается в актуальном состоянии и направлена на постоянное улучшение качества и безопасности медицинской помощи.

2. Результативное функционирование системы менеджмента качества гарантирует пациентам наиболее полное удовлетворение потребностей в своевременной и качественной медицинской помощи.