ЭЗС
Эксперт Здрав Сервис

Проблема качества процесса оказания медицинской помощи в СМК медицинской организации. Клинический аудит

Князев Евгений Геннадьевич
Генеральный директор ООО «ЭкспертЗдравСервис», г. Санкт-Петербург

Таевский Андрей Борисович
руководитель Интернет-портала для врачей - организаторов здравоохранения и владельцев медицинского бизнеса Здрав.Биз www.zdrav.biz, г. Санкт-Петербург

г. Москва Медицина и качество 2018

Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения М.А. Мурашко

«Можно делать все что угодно: укомплектовать учреждения по последнему слову техники, но если система менеджмента качества – лишь формальность, все мероприятия бессмысленны»

«Обеспечение качества медицинской помощи — чрезвычайно важная задача для всей системы здравоохранения страны, поэтому формирование критериев качества, методических подходов к их соблюдению, порядка экспертизы и контроля должно стать прерогативой государства»

Препятствия

Качество стоит денег, вне зависимости от модели управления

Системы менеджмента качества (СМК) – самая эффективная на сегодняшний день, но и довольно ресурсоёмкая модель управления качеством

Качественная и безопасная медицинская помощь стоит дороже, однако в сложившейся системе платит за качество по сути сама медицинская организация

Помимо всеобщего желания качества, необходимо знание и, в более широком смысле, культурная основа. Один из «столпов» СМК - всеобщая приверженность качеству всех сотрудников организации

Сопротивление профессионалов. В отличие от любых других отраслей, в медицинской деятельности основной «производственный» процесс, процесс оказания медицинской помощи пациенту, носит вероятностный характер

Какими должны быть специальные решения?
необходимо исходить из существа основного процесса

Последовательность правильных решений
самый мощный момент качества лечебно-диагностического процесса в каждом конкретном случае оказания медицинской помощи

Врачебный профессионализм
в вероятностном процессе само применение «стандартных» решений – это тоже выбор и тоже решение, поскольку число ситуаций и вариантов её динамики бесконечно, а оперировать врач, «оператор процесса», может лишь небольшой частью доступных ему данных, и их никогда не будет достаточно для полной уверенности и каких-либо гарантий

Коммуникация с пациентом
в последнее время спрос на специализированные тренинги для медицинских работников по выработке и закреплению навыков установления продуктивной коммуникации и с пациентами и их родственниками растёт, однако растут и барьеры недоверия

Ориентиры для врача в условиях неопределённости
как минимум, представления об оптимальном ходе лечебно-диагностического процесса для данного больного и знание того, как выработать эти представления правильно, признаки угрожающих отклонений от него и действия, способные с наибольшей вероятностью вернуть процесс в оптимальное русло

Условия, при выполнении которых непосредственное управление вероятностным процессом оказания медицинской помощи конкретным пациентам конкретными врачами может быть гармонично интегрировано в СМК для достижения наилучшего качества в совокупности отдельных случаев

Оценка профессионализма

в управлении качеством медицинской помощи момент профессионализма должен учитываться не только в негативных аспектах в виде сочинения и введения требований, выявления нарушений и преследования, но и в позитивных, и преимущественно позитивных

Принятие выработанных врачом решений

в СМК необходимо чётко регламентировать порядок информирования, ответственность и процедуры, связанные с общим (публичным) и индивидуальным информированием, в т.ч. по медицинским и немедицинским (например, правовым, экономическим и другим) вопросам, а также оформлением решений в ходе лечебно-диагностического процесса

Реализация решений, принятых в ходе лечебно-диагностического процесса

отражение в СМК - расширение диапазона, обеспечение доступности и надёжности методов, качества их применения (т.е., технологичности выполнения медицинских вмешательств) и улучшение коммуникации, «врач-пациент», прежде всего, а также между участниками процесса оказания медицинской помощи пациенту

Условия, при выполнении которых непосредственное управление вероятностным процессом оказания медицинской помощи конкретным пациентам конкретными врачами может быть гармонично интегрировано в СМК для достижения наилучшего качества в совокупности отдельных случаев

Медицинские вмешательства

должны осуществляться способами, обеспечивающими наилучшие результаты с минимальными рисками. Помимо хорошо известных хирургических, анестезиологических, диагностических и иных протоколов-стенограмм проведённых медицинских вмешательств, в клиническую практику прочно вошли директивные протоколы

Контроль состояния процесса

в т.ч. оценка результативности реализации решений, анализ динамики процесса и коррекционные воздействия. Всё это целиком входит в зону ответственности врача и вновь выводит на передний план момент профессионализма

«Пациентоориентированность», *иначе* «пациент-центрированность»

в СМК важно отразить ещё «показания» к выходу за пределы индивидуальных взаимоотношений врача и пациента, когда нужно привлекать более опытных коллег и/или руководителей к решению клинических и организационных вопросов, а также таким образом отладить процессы, чтобы врач не боялся, а стремился обратиться за помощью, а те, кто может ему помочь, делали это охотно

Условия, при выполнении которых непосредственное управление вероятностным процессом оказания медицинской помощи конкретным пациентам конкретными врачами может быть гармонично интегрировано в СМК для достижения наилучшего качества в совокупности отдельных случаев

УПРАВЛЕНИЕ ПАРАМЕТРАМИ

в т.ч.
Управление оценочными критериями и показателями

в т.ч.
Совершенствование системы критериев по результатам клинического аудита

Условия, при выполнении которых непосредственное управление вероятностным процессом оказания медицинской помощи конкретным пациентам конкретными врачами может быть гармонично интегрировано в СМК для достижения наилучшего качества в совокупности отдельных случаев

целесообразное управление какой-либо деятельностью в целом и в частном, включая качество медицинской помощи и безопасность медицинской деятельности - **необходимы полные, объективные и достоверные сведения об объекте управления**

экспертиза качества медицинской помощи - специальное профессиональное исследование

ВАЖНО!!!

профессионализм тех, кто экспертизу проводит

надёжная методика, ещё лучше технология экспертизы

регламентация проведения экспертизы

Что представляет собой надёжная методика?

защищена от субъективных искажений в той мере, в которой это позволяет необходимость опираться на профессионализм эксперта

Заявка на получение материалов по теме «Клинический аудит и СМК»

http://zdrav.org/ps/smk-klin-audit/

Таевский Б.В., Таевский А.Б., Князев Е.Г.

Методика экспертизы качества медицинской помощи

Учебное пособие

Эксперт Здрав Сервис

АИС ЭКМП

современная система для автоматизации экспертизы качества медицинской помощи (в т.ч. в рамках внутреннего контроля)

- соответствует реальным управленческим потребностям в отношении основного процесса оказания медицинской помощи
- позволяет получать полные, объективные и достоверные сведения о качестве медицинской помощи, пригодные для целей управления качеством медицинской помощи
- опирается на надёжную методику экспертизы качества медицинской помощи
- обладает необходимой технологичностью: хорошая эргономика, удобные оценочные инструменты, информационная поддержка экспертной работы, генерация и вывод на печать и в файл учётно-отчётных форм, хранение результатов в базе данных и т.д.
- снабжена встроенными справочниками профессиональной информации
- реализован распределённый многоуровневый многопользовательский доступ и удобное управление правами
- имеет гибкие настройки, систему управления оценочными критериями и показателями и встроенные конструкторы учётно-отчётных форм
- снабжена аналитическими инструментами для проведения оперативного анализа результатов экспертизы качества медицинской помощи
- позволяет отбирать результаты из базы по заданным параметрам
- предусмотрена возможность интеграции в МИС и подключения аналитических, образовательных и др. модулей

Благодарю за внимание

КНЯЗЕВ ЕВГЕНИЙ ГЕНАДЬЕВИЧ
Генеральный директор ООО «ЭкспертЗдравСервис»,
г. Санкт-Петербург

8 – 915 – 345 – 53 – 44
egknjazev@mail.ru

ТАЕВСКИЙ АНДРЕЙ БОРИСОВИЧ
руководитель Интернет-портала для врачей - организаторов здравоохранения и владельцев медицинского бизнеса Здрав.Биз
www.zdrav.biz, г. Санкт-Петербург

8 – 911 – 924 – 89 – 17
zdrav-expert@ya.ru

ЭЗС
Эксперт Здрав Сервис