



# МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНТЕГРИРОВАННЫХ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ЭТАПЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ЛЕЧЕНИЯ

УДК 614.29

**Норенко В.В.**, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности и поликлинической работе, к.м.н.

ФГУЗ «Центральная клиническая больница восстановительного лечения Федерального медико-биологического агентства России», г. Москва

## Введение.

В Концепции развития здравоохранения Российской Федерации до 2020 года поставлены перспективные задачи в области совершенствования системы управления качеством медицинской помощи, внедрения системы управления качеством на основе разработанных стандартов в соответствии с индикаторами качества и технологических отклонений [1]. Обеспечение качества медицинской помощи на этапе восстановительного лечения и медицинской реабилитации выступает как медицинская и методологическая проблема [2]. Под качеством процесса оказания медицинской помощи, исходя из рекомендаций международного стандарта ИСО (интернациональная организация стандартизации), предлагается понимать способность основных звеньев медицинского процесса отвечать требованиям всех участников этого процесса [3]. На качество медицинской помощи на этапе восстановительного лечения оказывает влияние множество факторов, важнейшими среди которых являются: качество целей медицинских вмешательств, качество средств и условий достижения целей восстановительного лечения и медицинской реабилитации, качество конечного результата медицинской услуги [5].

Федеральное государственное учреждение здравоохранения Центральная клиническая больница восстановительного лечения Федерального медико-биологического агентства России (ФГУЗ ЦКБВЛ ФМБА России) – это многопрофильный реабилитационный центр, рассчитанный на 430 коек. Восстановительное лечение и медицинскую реабилитацию ежегодно получают более 6,5 тысяч пациентов. Постоянно внедряются новые медицинские технологии для повышения качества оказываемых медицинских услуг. Достижение целей восстановительного лечения и медицинской реабилитации в ФГУЗ ЦКБВЛ ФМБА России определяется медицинскими стандартами и требованиями потребителей медицинских услуг [6].

## Материалы и методы исследования.

Факторы, влияющие на обеспечение качества медицинских услуг на этапе восстановительного лечения в ФГУЗ ЦКБВЛ ФМБА России (далее ЦКБВЛ)

Качество медицинской помощи определяется следующими основными факторами [7]:

- качество медицинских технологий, качество обследования (наличие современных технологий); наличие индивидуальных реабилитационных программ по различным нозологиям, отвечающих потребностям пациентов;

- качество подготовленности медицинских работников по курируемому разделам;

- качество ресурсного обеспечения медицинского процесса (материально-технической и экспериментальной базы, в том числе – учебно-методического и информационного обеспечения); качество условий работы медицинского персонала;

- качество управления медицинской деятельностью в ЦКБВЛ, соответствующей требованиям отечественных и зарубежных стандартов [8, 9].

Потребители медицинских услуг в ЦКБВЛ формулируют цели медицинской помощи как социальный заказ, который должен соответствовать стандартам лечения [5, 6].

Врачи ЦКБВЛ формулируют цели своей медицинской деятельности в стратегиях восстановительного лечения и медицинских реабилитационных программах по отдельным нозологическим формам.

Совокупность целей и формирует комплекс критериев качества восстановительного лечения и медицинской реабилитации в ЦКБВЛ.

Решение основных задач управления качеством медицинских услуг на этапе восстановительного лечения в ЦКБВЛ. При разработке системы качества медицинской помощи в ЦКБВЛ мы обращаем внимание на решение трех основных задач: обеспечение качества, управление качеством и улучшение качества. Эти задачи могут быть решены с использованием различных методов и принципов управления [7].

Основа общего управления – управленческий цикл, т.е. логическое развитие процесса в виде определенных последовательных этапов:

первый – анализ сложившейся ситуации на основе внешней и внутренней информации;

второй – определение цели и замысла решения;

третий – принятие управленческого решения и осуществление планирования его выполнения;

четвертый – организация осуществления принятого решения путем упорядочения сил и средств, налаживания необходимых производственных связей;

пятый – проведение контроля.

Цели и ожидаемый результат от предоставляемых медицинских услуг для различных контингентов больных в ЦКБВЛ отражены в таблице 1.

Таблица 1. Цели и ожидаемый результат медицинских мероприятий

Контингенты	Цели и ожидаемый результат
Прикрепленный контингент (работники промышленного сектора)	Скоординированный, квалифицированный подход к обеспечению качественного восстановительного лечения и медицинской реабилитации.
Пациенты по договору добровольного медицинского страхования (ДМС)	Обеспечение качественного обследования, диагностики и лечения по курируемым разделам восстановительного лечения и медицинской реабилитации, в рамках индивидуального договора со страховой компанией.
Пациенты по договору обязательного медицинского страхования (ОМС)	Обеспечение качественного обследования, диагностики и лечения по курируемым разделам восстановительного лечения и медицинской реабилитации, в рамках договора с Фондом обязательного медицинского страхования.

Контингенты	Цели и ожидаемый результат
Пациенты по индивидуальному (возмездному) договору оказания медицинских услуг	Скоординированный, квалифицированный подход к обеспечению качества восстановительного лечения и медицинской реабилитации в рамках индивидуального договора с потребителем медицинских услуг.
Сотрудники ЦКБВЛ	Обеспечение физического и духовно-психического здоровья медицинского персонала путем лечебно-оздоровительных мероприятий, укрепление общей оздоровительной культуры коллектива, укрепление ориентаций на здоровый образ жизни.

Петля качества медицинской деятельности ЦКБВЛ. В международной практике взаимозависимость всех видов деятельности медицинского учреждения представлена в виде так называемой петли качества [8, 9, 10, 11].

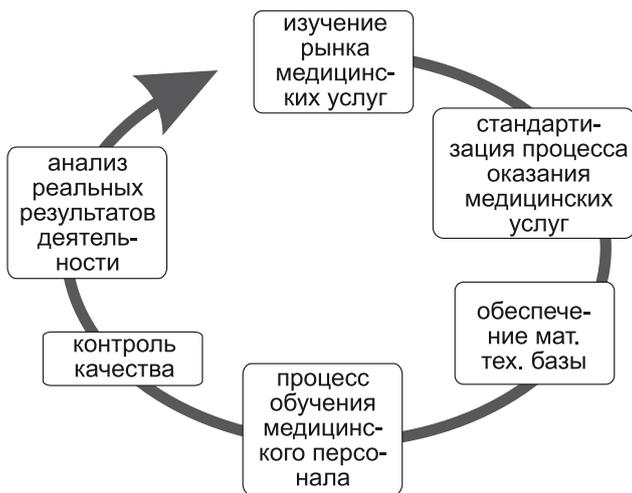


Рис. 1 Этапы медицинской деятельности ЦКБВЛ

На рис. 1 представлены основные этапы медицинской деятельности ЦКБВЛ. Все этапы взаимосвязаны и образуют непрерывный процесс оказания медицинских услуг.

Анализ деятельности ЦКБВЛ с учетом этапов петли качества (рис. 1):

#### 1. Изучение рынка медицинских услуг

Основные задачи изучения рынка медицинских услуг – это выяснение требований к современному медицинскому процессу; изучение и прогнозирование потребностей и степени удовлетворения медицинскими услугами в сфере промышленного здравоохранения. Результатом этого этапа является качественно и количественно описанная «модель восстановительного лечения и медицинской реабилитации» и перечень требований к производству медицинских услуг ЦКБВЛ.

#### 2. Стандартизация процесса оказания медицинских услуг

Стандартизация процесса оказания медицинских услуг подразумевает: составление индивидуальных планов восстановительного лечения и медицинских реабилитационных программ, которые позволяют гибко реагировать на изменяющиеся потребности в сфере медицинских услуг; придерживаться политики качества оказания медицинской помощи; оптимизировать критерии отбора для оказания восстановительного лечения и медицинской реабилитации работников промышленных предприятий и иных потребителей медицинских услуг; принимать прин-

ципальные решения о возможном улучшении качества восстановительного лечения.

#### 3. Обеспечение материально-технической базы ЦКБВЛ

Цель – обеспечение процесса восстановительного лечения современными медицинскими реабилитационными средствами (техническими, медикаментозными и др.), а также комфортными и безопасными условиями предоставления медицинской помощи (социальная инфраструктура).

#### 4. Процесс обучения медицинского персонала ЦКБВЛ

Это непрерывный процесс повышения квалификации медицинских работников ЦКБВЛ. Степень адекватности этого процесса зависит от профессиональных качеств персонала, оказывающего медицинские услуги, и от вклада в медицинскую деятельность результатов обучения.

#### 5. Оценка (контроль) качества медицинских услуг

Основные цели – обеспечение, управление и совершенствование медицинского процесса. Оценка качества должна носить комплексный, системный характер и охватывать такие объекты управления качеством, как работа медицинского персонала, производство медицинских услуг и в целом работу ЦКБВЛ как центра восстановительного лечения и медицинской реабилитации работников промышленных предприятий.

#### 6. Анализ реальных результатов

Предусматривает анализ качества выполнения всех видов деятельности на каждом этапе петли качества медицинского процесса. Поэтому обеспечение качества требует комплексного и системного подхода, а также заинтересованности, приверженности качеству всех сотрудников ЦКБВЛ.

#### Заключение.

1. Качество медицинской помощи – интегральная характеристика, имеющая отношение ко всему деятельностиному циклу ЦКБВЛ, включающему реализацию, контроль и инфраструктурное обеспечение медицинского процесса.

2. Одним из условий управления качеством в ЦКБВЛ является технологическая последовательность всех взаимозависимых видов медицинской деятельности, влияющих на качество процесса восстановительного лечения и медицинской реабилитации.

3. На качество конечного результата восстановительного лечения и медицинской реабилитации в ЦКБВЛ оказывает влияние профессиональная подготовка врачей и средних медицинских работников (степень пригодности к эффективной работе). При этом обязательным условием достижения качественных результатов медицинских услуг является физическое и духовно-психическое здоровье медицинского персонала, культура оздоровления, ориентация на здоровый образ жизни и т.д.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Концепция развития системы здравоохранения в Российской Федерации до 2020 г. <http://www.zdravo2020.ru/concept.htm>.
2. Актуальные проблемы адаптационной, экологической и восстановительной медицины/ Под ред. Н.А. Агаджаняна, В.В. Уйба, Кочетков А.В. – М.: Медика, 2006. – 420 с.
3. Блохин А.Б. Здравоохранение России: проблемы и перспективы. // Лекции по организации здравоохранения // Под ред. А.Б. Блохина, Е.В. Ползика, Д. Никола. – Екатеринбург – Манчестер. – 2000. – С. 7–14.
4. Руководство по качеству ИСО. – Электронный ресурс. [http://www.businessstudio.ru/procedures/iso/rukovodstvo\\_po\\_kache/.-2010.htm](http://www.businessstudio.ru/procedures/iso/rukovodstvo_po_kache/.-2010.htm).
5. Агеев Ф.Т., Лопатин Н.В. Социологический опрос как метод оценки организационной деятельности ЛПУ // Бюлл. ГУННИИ общественного здоровья РАМН. – М., 2007. – Вып. 3. – С. 87–89.

6. Губин В.Г., Ковалева И.В., Пупышева Г.И. О проблеме повышения качества медицинской помощи в поликлинике // Бюлл. НИИ им. Н.А. Семашко РАМН. – 2004. – В. 3. – Ч. 1. – С. 171-174.
7. Стеценко С.Г., Пищита А.Н., Гончаров Н.Г. Очерки медицинского права. – М.: ЦКБ РАН, 2004.
8. Учет оценка и анализ клинко-экспертной деятельности лечебно-профилактических учреждений/ Методические рекомендации Министра здравоохранения РФ. – М., 2002. – 140.
9. Шведов К.К. Экономическое и социальное значение повышения качества продукции / [http://de.ifmo.ru/bk\\_netra/page.php](http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php) -2000. htm.
10. Управление качеством. Учебник /С. Д. Ильенкова с соавт. М.: ЮНИТИС/ [http://exsolver.narod.ru/Books/Management/Quality/c10\\_](http://exsolver.narod.ru/Books/Management/Quality/c10_) – 2001. htm

---

---

#### РЕЗЮМЕ

Качество медицинских услуг – интегральная характеристика, которая включает в себя полный цикл обслуживания, контроля и обеспечения лечебного процесса. Одним из условий управления качеством в Федеральном государственном учреждении здравоохранения Центральная клиническая больница восстановительного лечения Федерального медико-биологического агентства России (ФГУЗ ЦКБВЛ ФМБА России) является последовательность взаимосвязанных видов медицинской деятельности, влияющих на качество восстановительного лечения.

**Ключевые слова:** интегрированных процессов управления, качество медицинских услуг, восстановительное лечение и медицинская реабилитация.

#### SUMMARY

The quality of medical services – an integral characteristic, which includes the full cycle of services, monitoring and treatment process. One of the conditions of quality management in the Central Clinical Hospital of Rehabilitation FMBA Russia is a sequence of interrelated types of medical activities affecting the quality of medical rehabilitation.

**Keywords:** integrated management processes, the quality of medical services, medical treatment and rehabilitation.

---

---

#### КОНТАКТЫ

**Норенко Валентина Владимировна.** Служебный адрес: 141551. Московская область, п. Голубое. Служебный телефон: (499) 733 20 20, (499) 503 56 89; факс (499) 733 18 11; e-mail: ckbvl33@yandex.ru