

ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ПОЛИКЛИНИКЕ

Казимирик Н.М., Вайтович М.А.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Омский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Автор, ответственный за переписку:

Казимирик Наталья Михайловна, магистрант 2-го года обучения, 290 группа, ФГБОУ ВО ОмГМУ Минздрава России, 644050, г. Омск, ул. Мира, д. 9, nkazimirik@mail.ru

В статье представлена оценка эффективности мероприятий по совершенствованию системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности на основе Предложений (практических рекомендаций) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике). Вторая версия. По результатам оценки выбраны основные направления внутреннего контроля, требующие коррекции и совершенствования в поликлинике, а именно: эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (ИСМП)), организация регистратуры.

Ключевые слова: внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности, оценка, поликлиника.

Контроль качества и безопасности медицинской деятельности — один из наиболее важных элементов системы здравоохранения Российской Федерации. [3]

До 2019 года внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществлялся организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в порядке, установленном руководителями/главными врачами медицинских организаций.

Со вступлением в действие сначала приказа Минздрава России от 07.06.2019 г. №381 «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», затем одноименного приказа от 31.07.2020 г. №785н установлены единые требования к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях [2]. Основная цель данного приказа — обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества [1,4].

Внедрение и адаптация Предложений (практических рекомендаций) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике) позволило разработать перечень мероприятий и предложений по устранению и предупреждению нарушений в процессе оказания медицинских услуг в поликлинике.

Целью данной работы является совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в государственном медицинском учреждении (поликлинике). **Материалы и методы исследования:** исследование проведено в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области, материалом для исследования послужили статистические данные конъюнктурных, ежеквартальных и сводных отчетов, анкеты обратной связи пациентов, протоколы исследований, акты проверок внутреннего контроля качества и безопасности. Методология исследования включает в себя общенаучные методы — анализ, синтез, сравнение.

Результаты и обсуждение. Внутренний контроль в поликлинике является одним из важнейших инструментов управления качеством и безопасностью медицинской деятельности. В процессе данного исследования проведена оценка организации внутреннего контроля в государственном учреждении здравоохранения – детской поликлинике. Поликлиника оказывает первичную медико - санитарную помощь детскому населению – 16028 прикрепленного детского населения. Обслуживает 20 педиатрических участков, в том числе медицинские кабинеты детских образовательных учреждений, детский дом. Укомплектованность врачами - педиатрами участковыми за 5 лет увеличилась с 75,0% до 100,0%. В связи с трудоустройством молодых специалистов снизился удельный вес врачей пенсионного возраста до 40,8%. По показателям функции врачебной должности, числа посещений на одного жителя в год, числа посещений к ребенку первого года жизни видно, что специалисты поликлиники работают с высокой нагрузкой – более 100,0%. При анализе многолетних данных заболеваемости с 2018 г. по 2022 г. выявлена умеренная тенденция к снижению заболеваемости детей в возрасте от 0 до 14 лет (Т сн. -2,19%). Для обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в поликлинике приказом главного врача утверждена комиссия по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности и положение о порядке организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. В соответствии со второй версией практических рекомендаций выделено 18 основных направлений внутреннего контроля. Все представленные направления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности не могут эффективно реализовываться без активного участия среднего медицинского персонала. Причем по некоторым направлениям роль среднего медицинского персонала представляется ведущей.

Проведена оценка эффективности мероприятий по 2 из 18 основных направлений внутреннего контроля в поликлинике: «Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций связанных с оказанием медицинской помощи» и «Организация работы регистратуры». За предыдущие периоды отмечалось снижение уровня качества по разделу наличие жалоб граждан в сфере оказания медицинской помощи. При анализе обратной связи с пациентами были выявлены нарушения по критериям этики и деонтологии сотрудниками регистратуры. В настоящее время разработаны новые требования для работы регистратуры. В качестве корректирующих мероприятий проведены общепольничная конференция посвященная этике и деонтологии в медицинском учреждении. Для сотрудников регистратуры в соответствии с методическими рекомендациями разработаны СОП «Алгоритм действий регистратора при общении с пациентом» и стандарт профессионального общения. Обучение проводилось в виде тренингов, по окончании обучения организовано итоговое тестирование. При повторном аудите у сотрудников регистратуры отмечен высокий уровень подготовки и выполнение своих функциональных обязанностей в соответствии с разработанными стандартами профессионального общения. Отмечается значительное уменьшение жалоб по качеству информирования пациентов в регистратуре (2022 г. - 12 жалоб, 2023 г - 6 жалоб).

С целью контроля показателей доступности медицинской помощи в поликлинике проведено анонимное анкетирование пациентов. Анкета включала 19 вопросов. Количество опрошенных составило 98 человек. Вопросы анкеты позволили провести оценку качества оказываемых услуг структурного подразделения - регистратуры. Распределение опрошенных пациентов в зависимости от доступности записи по телефону: 34% опрошенных ответили – очень сложно, 42% дали оценку – сложно, 11% вообще не удалось записаться по телефону на прием и только 13% пациентам удалось легко записаться на прием. Подводя итог по результатам анкетирования пациентов

поликлиники, выявлены сложности записи на прием по телефону. При аудите данного структурного подразделения в поликлинике основные проблемы связанные со сложностью записи на прием по телефону обусловлены тем, что на фоне роста заболеваемости респираторными инфекциями, сотрудники регистратуры и колл-центра работают в условиях повышенной нагрузки. Для повышения качества обслуживания пациентов и уменьшения обращений по направлению «Организация работы регистратуры», проведена оптимизация рабочего места регистратора, установлены защитные экраны на стойки регистрации для безопасного контакта сотрудников и пациентов.

Второй показатель, «Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций связанных с оказанием медицинской помощи», имел неудовлетворительные результаты и также подлежал оперативному внедрению корректирующих мероприятий. Причинами низкой результативности процесса являлись недостаточные знания сестринским персоналом алгоритмов приготовления рабочих растворов дезинфектантов, что может привести к риску развития инфекции связанной с оказанием медицинской помощи. Для оперативного устранения явных нарушений в части санитарного законодательства были проведены мероприятия для среднего медицинского персонала: проведено обучение в количестве 36 часов; разработана единая форма нормативного документа для ежедневного контроля за приготовлением рабочих растворов дезинфекционных средств (Журнал учета разведения дезинфекционных средств); приобретены контрольные тест полоски для определения концентрации действующего вещества в разведенном растворе; подготовлены инструкции, алгоритмы по дезинфекции и предстерилизационной обработке, стерилизации. Согласно протоколам испытаний за последние 6 месяцев, отобранные образцы дезинфекционных средств соответствуют заявленным требованиям, что несомненно доказывает эффективность проведенных корректирующих мероприятий.

Таким образом, проведена оценка эффективности организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в государственном учреждении здравоохранения (поликлинике) по 2 направлениям. «Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций связанных с оказанием медицинской помощи» и «Организация работы регистратуры» – это направления, которые требовали повышенного внимания и необходимости принятия ряда организационных мероприятий в учреждении. После проведения ряда корректирующих мероприятий отмечено улучшение выполнения целого ряда показателей. Формирование новых управленческих и организационных решений, направленных на сохранение здоровья пациентов и повышения качества медицинской помощи, обязывают нас непрерывно актуализировать, разрабатывать и внедрять в практику управления новые методы и инструменты, с учетом опыта накопленного передовыми медицинскими учреждениями и региональными системами здравоохранения в Российской Федерации.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бондарева, А.В. Анализ эффективности системы здравоохранения России/ Н.В. Белоусова, А.В. Бондарев, Р.Н. Рябченко// Новая наука: стратегии и векторы развития.-2016.-№8.-С.125-128.
2. Косарева, Е.А. Проблемные вопросы контроля качества медицинской помощи в системе здравоохранения Российской Федерации / Е.А. Косарева, С.Н. Дехнич, А.И. Клыков // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. - 2021. -Т. 20. - № 1. - С. 186-195.
3. Медицинские технологии. Оценка и выбор 2020, №4 (42), сс. 13–20 <https://doi.org/10.17116/medtech20204204113>
4. Мурашко, М.А. Организация системы контроля со стороны Росздравнадзора за реализацией Национального проекта «Здравоохранение»/М.А. Мурашко, И.Ф. Серёгина //Вестник Росздравнадзора.-2019.-№4.-С.5-12.