

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

© Анищенко П.Н., Чирков В.А., 2012
УДК 614.21

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В МНОГОПРОФИЛЬНОМ
ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

П.Н. Анищенко, В.А. Чирков***

*ГБУЗ «Окружная клиническая больница ХМАО-Югра», г. Ханты-Мансийск

**ГБУЗ «Городская поликлиника №188 Департамента здравоохранения г. Москвы»

В статье описана одна из наиболее действенных форм менеджмента современной медицинской организации – совещание по организации управления и качеству оказания медицинской помощи. Совещание проводится раз в квартал для совершенствования управления качеством, улучшения преемственности между подразделениями, организации деятельности организации в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9001 и является эффективным инструментом преобразований, значительно улучшающим показатели деятельности медицинского учреждения, а также позволяющим интегрировать отдельные процессы в единую систему.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, управление лечебно-диагностическим процессом, преемственность в работе.

В современных условиях главной движущей силой социально – экономического развития выступает инновационный процесс. В практическом здравоохранении сдерживает этот процесс недоразвитость организационных технологий по внедрению современных инструментов управления [1].

Основные принципы управления, на которых базируется бюрократическая модель (контроль и обеспечение качества), не предусматривают непрерывного совершенствования результатов лечения, поскольку для этого требуется сложная цепь преобразований, включая идентификацию и проектирование ключевых процессов [2,3]. А это, в свою очередь, требует творческого участия в управлении всего персонала учреждения.

Исходя из имеющегося в мире и собственного опыта, мы предприняли построение системы управления в соответствии с требованиями государственного и международного стандарта ИСО серии 9001.

В целях дальнейшего совершенствования согласованности в работе руководи-

телей больницы, улучшения клинической результативности лечебно-диагностического процесса, рационального расходования ресурсов, а также усиления контроля за соблюдением установленных норм и правил по обеспечению безопасности медицинского персонала и пациентов, с 2009 года мы стали регулярно проводить совещания по совершенствованию управления и повышению качества оказываемой в учреждении медицинской помощи.

Возглавляет совещание главный врач, в состав входят заместители главного врача по направлениям, руководители центров и отделений.

По нашему опыту, наиболее целесообразен следующий порядок проведения совещания:

1. Совещание проводится до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом в соответствии с утвержденным регламентом.
2. Не позднее 5 дней до проведения совещания заместители главного врача оформляют результаты проведенного ими

анализа деятельности по своей службе и вносят предложения, направленные на устранение выявленных ими несоответствий секретарю совещания в письменном и электронном виде.

3. Проект решения совещания готовит заведующий отделением организационно-методической работы при непосредственном участии заместителей главного врача.

4. Собранные материалы по планируемому вопросу и проект решения совещания секретарь передает председателю совещания.

5. Особое внимание участники совещания уделяют решению вопросов улучшения организационных форм деятельности подразделений и служб больницы, а также должностных лиц; повышения качества лечебно – диагностического процесса и рационального использования материальных средств; выработки рациональных форм преемственности между подразделениями учреждения, а также другими ЛПУ и организациями.

6. О результатах деятельности за квартал по своим направлениям деятельности с конкретными предложениями по ее совершенствованию докладывают:

- заместитель главного врача по работе в условиях ГО и ЧС,
- заместитель главного врача по медицинской части,
- заместитель главного врача по хозяйственным вопросам,
- заместитель главного врача по экономике и финансам,
- начальник отдела кадров,
- заместитель главного врача по стратегическому планированию и управлению качеством медицинской помощи.

7. Члены совещания участвуют в обсуждении вопросов, вносят свои предложения по их реализации, улучшению и совершенствованию работы, как руководителей, так и подразделений больницы, а

также свои поправки, дополнения в проект решения совещания.

8. По обсуждаемым на совещании вопросам принимаются решения, оформляемые протоколом, которые являются обязательными для исполнения всеми руководителями, отделениями и службами учреждения.

В результате систематической целенаправленной работы улучшились показатели деятельности учреждения и качество работы сотрудников в команде. Так, за 2011 год достоверно снизилась смертность от болезней системы кровообращения на 17,4%, смертность от cerebrovascularных болезней – на 24,5%, на 28,3% сократилось количество посетителей в регистратуре поликлиники, уменьшилось время ожидания очереди на прием к врачу с 45-50 до 10-15 минут.

Вывод

Систематическая и целенаправленная работа, проводимая администрацией учреждения по совершенствованию управления лечебно-диагностическим процессом и повышению качества оказания медицинской помощи в рамках требований стандарта ИСО серии 9001, позволяет использовать его как эффективный инструмент преобразований для непрерывного улучшения деятельности медицинского учреждения, а также интегрировать отдельные процессы в единую систему.

Литература

1. Антикризисное управление: учебник / под ред. проф. Э.М. Короткова. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С. 46-51.
2. Deming W.E. Out of the Crisis / W.E. Deming – Cambridge, MA 02139: MIT Press, 1996. – 507 p.
3. Juran Joseph M. Architect of Quality. The autobiography of Dr. Joseph M. Juran / Joseph M. Juran. – McGraw-Hill, 2004. – P. 242-344.

**THE SYSTEM OF QUALITY CONTROL OF RENDERING
OF MEDICAL CARE IN A MULTI-FUNCTIONAL
MEDICAL-PREVENTIVE INSTITUTION**

P.N. Anichenko, V.A. Chirkov

This article describes one of the most effective forms of management of a modern medical institution – a meeting on the organization of management and quality of medical aid. The meeting is held once in a quarter for the improvement of management quality, better continuity between the departments, the organization of the activities of the organization in accordance with the requirements of standards ISO of a series 9001 and is an effective tool for transformation, significantly improves the performance of a medical institution, as well as allow superior integration of the individual processes in a single system.

***Key words:* quality of care, the management of treatment-and-diagnostic process, continuity in the work.**

Анищенко Петр Николаевич – к.м.н., зам. главного врача по стратегическому планированию и управлению качеством медицинской помощи ГБУЗ ХМАО-Югра «Окружная клиническая больница».

Чирков Виталий Анатольевич – к.м.н., главный врач ГБУЗ «Городская поликлиника №188 Департамента здравоохранения города Москвы».

Тел.: 8-499-485-09-48 (раб.).