

УДК 614.2:616-082
ББК51.1
P58

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в любой форме и любыми средствами без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Книга предназначена для медицинских работников.

Ройтберг Г.Е.
P58 Медицинская организация по международным стандартам качества: практическое руководство по внедрению / Г.Е.Ройтберг, Н.В.Кондратова. - М.: МЕДпресс-информ, 2018. -152 с. : ил.
ISBN 978-5-00030-537-9

В книге представлены практические рекомендации по созданию системы менеджмента качества в медицинской организации с учетом требований нормативных документов Российской Федерации, требований стандартов ИСО и JCI, приведены примеры создания политики и целей в области качества, предложены методические подходы к выбору бенч-марок. Проанализированы преимущества и недостатки различных систем стандартизации, подробно изложены основные требования стандартов качества JCI. Особое внимание уделено проблеме безопасности медицинской деятельности и возможностям ее улучшения с учетом рекомендаций экспертов ВОЗ и примеров «лучшей практики» из российского и зарубежного опыта. Подробно разобраны примеры внедрения в практику различных стратегий безопасности пациента, направленных на уменьшение хирургических осложнений, внутрибольничных инфекций, ошибок при назначении лекарственной терапии, в том числе с использованием возможностей информационных технологий. Определены основные области применения риск-менеджмента в медицинской организации, проведен обзор реактивных и проактивных методов управления рисками, даны практические советы по уменьшению ошибок, связанных с человеческим фактором, в работе медицинской организации. Приведены методы исследования и повышения культуры безопасности медицинских работников. Предложены критерии, основанные на соблюдении стандартов качества, которые могут быть использованы в эффективном контракте врача. Определены цели аккредитации медицинской организации по международным стандартам качества, приведены сроки, этапы и необходимые ресурсы для прохождения аккредитации. Представлены перспективы развития медицинской организации в соответствии с современными тенденциями управления в здравоохранении, которые позволяют гибко реагировать на изменения окружающей среды: внедрение новых информационных технологий, взаимодействие с пациентом на принципах партнерства, повышение безопасности и надежности оказываемых медицинских услуг, которые становятся все более комплексными и сложными.

Книга предназначена для организаторов здравоохранения, медицинских работников и широкого круга читателей.

УДК 614.2:616-082
ББК51.1

ISBN 978-5-00030-537-9

О Ройтберг ЕЕ., Кондратова Н.В., 2018
© Оформление, оригинал-макет, иллюстрации.
Издательство «МЕДпресс-информ», 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Сокращения	4
Введение	5
Глава 1. Стандартизация и управление качеством в медицинской организации	g
Глава 2. Стандарты JCI	20
Стандарты JCI, ориентированные на пациентов	21
Стандарты JCI управления медицинской организацией	24
Глава 3. Безопасность пациента в медицинской организации.....	29
Правильная идентификация пациента	31
Эффективная коммуникация между медицинскими работниками	39
Ошибки лекарственной терапии	49
Безопасность хирургического вмешательства	59
Инфекционная безопасность	63
Глава 4. Управление рисками в многопрофильном стационаре	77
Характеристика медицинских ошибок	79
Методы анализа риска	81
Стратегии управления рисками	85
Глава 5. Безопасность медицинской деятельности	95
Глава 6. Критерии качества оценки работы врача на основе выполнения требований международных стандартов качества	101
Глава 7. Аккредитация по международным стандартам JCI	115
Заключение.....	123
Приложения	125
Приложение 1. Чек-лист безопасности хирургического пациента .	125
Приложение 2. Лист контроля стом и катетеров	127
Приложение 3. Ежедневный план безопасности пациентов высокого риска	127
Приложение 4. Опросник по культуре безопасности (АН RQ) . . .	128
Приложение 5. Чек-лист пациента перед операцией	134
Литература	136

ВВЕДЕНИЕ

Что такое качество медицинской помощи (КМП) в вашей организации, в вашем городе, в нашей стране? Предложены разные критерии оценки КМП: уменьшение смертности, увеличение продолжительности жизни, оценка качества по отдельным нозологическим единицам, но приемлемы ли они для оценки работы больницы или поликлиники? Вопросов много. Ответов пока недостаточно. Нет сомнений в том, что КМП - это многогранное понятие, которое включает в себя и мастерство врача, и правильное управление медицинской организацией в целом. А улучшение КМП - это постоянный, кропотливый и очень увлекательный процесс.

В данной книге мы остановились на некоторых аспектах КМП, которые достаточно четко определены и могут быть измерены. Улучшение этих областей возможно в достаточно короткие сроки, не требует больших затрат, значительно повышает удовлетворенность пациентов и позволяет оптимизировать расходы.

Международные стандарты качества представляют собой практическую модель, с помощью которой можно проследить КМП на всех этапах - от первого контакта пациента с работником регистратуры до его выписки домой. Мы знаем, какие требования необходимо соблюдать на каждом этапе, чтобы медицинская помощь была качественной, а пациент получил желаемый результат.

Кроме того, медицинская помощь должна быть безопасной. Во всем мире проблемой безопасности медицинской помощи начали заниматься около 20 лет назад, когда были впервые опубликованы данные о том, что в США 98 000 человек ежегодно погибают в результате так называемых нежелательных инцидентов во время пребывания в медицинской организации. Это события, которые могли бы не произойти, если бы мы все вместе действовали по-другому. А в результате этих событий погибают люди. Само слово «safety» переводится с английского языка не только как «безопасность», но и как «надежность» медицинской помощи. Стандарты помогают сделать нашу работу более надежной, более предсказуемой и, как следствие, оправдать надежды пациентов, которые доверяют нам самое дорогое - свое здоровье.

Эта книга написана на основании практического опыта внедрения международных стандартов качества в работу многопрофильного медицинского

центра. Клиника ОАО «Медицина» первой в стране получила аккредитацию по международным стандартам качества в 2011 г. Первыми всегда быть нелегко, но очень интересно. На этом пути были успехи и неудачи, приходилось учиться по-новому смотреть на многие вещи, учитывать аспекты, на которые раньше даже не обращали внимания. Мы хотим поделиться нашими знаниями и опытом и тем самым способствовать улучшению качества оказания медицинской помощи на современном этапе развития медицинской науки.