



**РАДИОЛОГИЯ**  
МОСКВЫ

# **Клинический аудит в системе оценки качества медицинской помощи**

**Зуенкова Юлия Александровна,**  
Заместитель директора по медицинской части  
ГБУЗ НПЦМР ДЗМ

# Основные документы, регламентирующие определение термина «качество»

- № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- № 422ан «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

## Стандарты в области системы менеджмента качества

### Международные стандарты серии ISO

- ISO 9000:2008 Основные положения и словарь
- ISO 9001:2008 СМК. Требования
- ISO 9004:2008 Руководство (руководящие указания)

### Российские аналоги

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011
- ГОСТ Р ИСО 9001-2011
- ГОСТ Р ИСО 9004-2011

# Критерии качества медицинской помощи

- ✓ **Доступность** медицинской помощи и ее своевременность: возможность получения необходимой медицинской помощи в необходимые сроки.
- ✓ **Адекватность** медицинской помощи: соответствие оказанной пациенту медицинской помощи современным нормам.
- ✓ **Преемственность** медицинской помощи: координация медицинской помощи, оказываемой пациенту в разное время, разными специалистами и лечебными учреждениями.
- ✓ **Действенность** медицинской помощи: соответствие оказанной медицинской помощи тем задачам, которые перед ней были поставлены.
- ✓ **Эффективность** медицинской помощи: достижение запланированных результатов медицинской помощи с минимальными затратами, усилиями и издержками.
- ✓ **Ориентированность на пациента**: участие пациента и его близких в процессе принятия решений, относящихся к его здоровью, а также удовлетворенность медицинской помощью.
- ✓ **Безопасность процесса лечения**: гарантии безопасности и отсутствия вредных воздействий на пациента в медицинском учреждении.

## Требования к критериям:

- ✓ Специфичные
- ✓ Измеримые
- ✓ Достижимые
- ✓ Релевантные
- ✓ Определенные во времени.

# Что такое клинический аудит?

**Аудит в медицине** — это инструмент управления процессами оказания медицинской помощи с целью улучшения качества медицинской помощи и повышения ее эффективности.

*«Клинический аудит - улучшение качества процесса и результатов предоставления медицинской помощи пациентам путем систематического обзора и внедрения изменений»* - Health Quality Improvement Practice.

**Цель аудита** – выявить дисбаланс ресурсов с целью более адекватного их перераспределения.

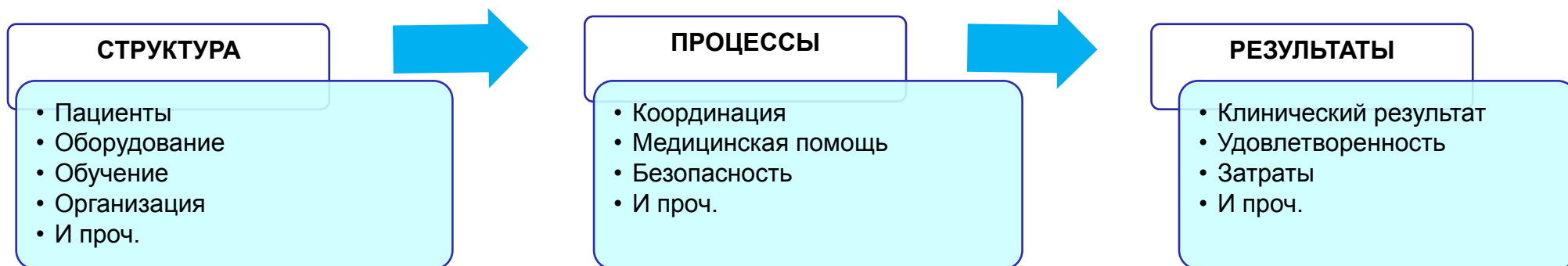
**Клинический аудит** - неотъемлемая часть непрерывного процесса совершенствования качества.

# Подходы к структуре клинического аудита

## ❖ Общие критерии оценки качества:

доступность/адекватность/преемственность/действенность/эффективность/ориентированность на пациента/безопасность

## ❖ Модель оценки качества Донабедиана



## ❖ По видам потерь в медицине

### ВИДЫ РЕСУРСОВ = ВИДЫ ПОТЕРЬ В МЕДИЦИНЕ

Время ( <i>Ti</i> )	Пространство ( <i>S&amp;L</i> )	Материалы ( <i>Mat</i> )	Энергия ( <i>En</i> )	Люди ( <i>Men&amp;Soc</i> )	Информация ( <i>Inf</i> )	Технологии ( <i>Tech</i> )	Движение ( <i>Ar</i> )
Ожидания	Ненужные перемещения	Запасы	Перегрузки или простаивания	Нереализованный потенциал	Система информирования	Врачебные ошибки	Избыточная диагностика

# Требования к структуре клинического аудита

- ✓ *направлен на наиболее уязвимые зоны* и аспекты медицинской деятельности с позиций ресурсопотребления, затрат или рисков;
- ✓ включать *оценку структуры, процессов и результатов* медицинской помощи;
- ✓ включать *оценку программ повышения квалификации* медицинского персонала;
- ✓ учитывать *мнение пациентов и их семей*;
- ✓ быть *мульти дисциплинарным*;
- ✓ *опираться на стандарты*, основанные на клинических рекомендациях.



# Структура клинического аудита

## Система

Элементы

Связи

Атрибуты элементов и связей

Иерархии и сети

Структура

Индивидуальные роли /  
групповые статусы

Коммуникации

Интерфейс ресурсного  
обмена

Цели и Ценности

Драйвер,  
Причина, Мотивация  
функционирования  
(деятельности)

Эталонные стратегии и  
тактики экономического  
поведения на экономическом  
ландшафте

Ресурсы физические  
(4 типа) и психологические  
(4 типа)

Задачи функционирования

Идентичность и  
её границы

Возникновение  
синергии при  
конвертации ресурсов

Функционирование структуры, генерация,  
производство, деятельность

Продукт (товар и услуга (за деньги),  
сервисное обслуживание, идея (бесплатно))

Устойчивая идентичность – Рост (количественный) –  
Развитие (качественное) – Смена идентичности

...

Информационная  
деятельность

Смыслы сохранения или изменения  
идентичности (сформулированные в  
терминах и метриках «Ресурсы»)

Формальные  
законы

Легитимность

Неформальные  
нормы





# Что ожидать от клинического аудита?

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА

- внедрения системы контроля качества проводимых методик;
- улучшения качества протоколов исследований;
- внедрение системы контроля качества внутри отделения;
- внедрения процедур повышения качества медицинской помощи

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

- Оптимизация структуры службы
- Оптимизация оперативного управления
- Оптимизация использования запасов
- Перераспределение ролей и функций
- Реорганизация взаимодействия

## ПОВЫШЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

- Внедрение регламентов оптимизации доз нагрузки
- Внедрение рекомендаций рад безопасности
- Соблюдение правил подготовки к исследованию

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

- Доступность информации
- Сокращение сроков ожидания

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

- Удобство планирование рабочего времени
- Улучшение взаимодействия
- Повышение комфорта работы

# Для чего клинический аудит НЕ применяется?

- Регулирования и контролинга.

Цель аудита – рекомендации по улучшению качества медицинской помощи, а не надзорные функции

- Фиксирование нежелательных явлений.
- Оценка для инициации клинических исследований

# Основные причины не использования внешнего аудита как рутинной процедуры

- ✓ Отсутствие необходимости в «дополнительном» надзорном мероприятии

Клинический аудит не является надзорным мероприятием, а позволяет подготовиться к ним

- ✓ Методика проведения недостаточно гибкая, чтобы учитывать специфику организации – «больше вреда, чем пользы»

В методику «По основным видам потерь» заложены стандарты и базы сравнения для организаций разного типа, а процедуры применимы для любого отделения.

- ✓ Нежелание афишировать недостатки работы

Результаты можно использовать как демонстрацию преимуществ отделения

- ✓ Недостаточное понимание преимуществ

Основа для составления руководства по качеству, подготовка к надзорным мероприятиям, аналитика, мотивация персонала, обучение «на местах», оптимизация ресурсов

- ✓ Аудит будет мешать работе

Большая часть работы проводится удаленно либо используются методы наблюдения и анализа документов.

# Преимущества проведения внешнего аудита для руководства медицинской организации

- Внешний аудит может служить основой для налаживания системы внутреннего аудита – на основании предложенной методики легко организовать систему внутреннего аудита в клинике
- Проведение аудита на основании «основных видов потерь» делает службу лучевой диагностики более эффективной
- Проведение аудита на основании «основных видов потерь» заставляет персонал анализировать свою работу с позиций бережливого сервиса.
- Результаты аудита можно использовать как документированное подтверждение преимуществ отделения
- Аудит позволяет выявить несоответствие между миссией организации, целями и ее возможностями, служа ориентиром для руководства

# Преимущества проведения внешнего аудита для практикующих врачей

- ✓ Возможность получить знания по организации работы лучевой диагностики «на местах», без отрыва от работы
- ✓ Возможность аргументированного доказательства необходимых организационных изменений
- ✓ Возможность быть вовлеченным в процесс и участвовать в принятии организационных решений
- ✓ Возможность составления Руководство по качеству (при его отсутствии) или выявить недостатки в имеющемся
- ✓ Возможность подготовиться к проверке надзорных органов

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

