



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.

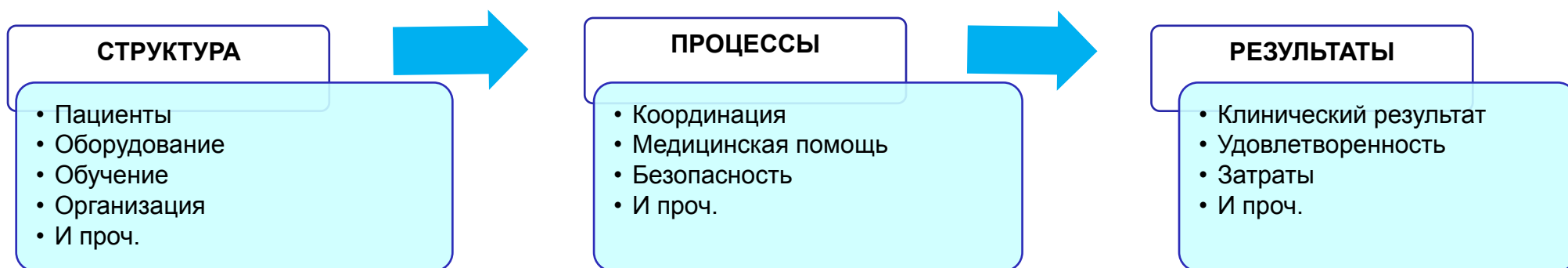
Клинический аудит - неотъемлемая часть непрерывного процесса совершенствования качества.

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&L</i>)	Материалы (<i>Mat</i>)	Энергия (<i>En</i>)	Люди (<i>Men&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

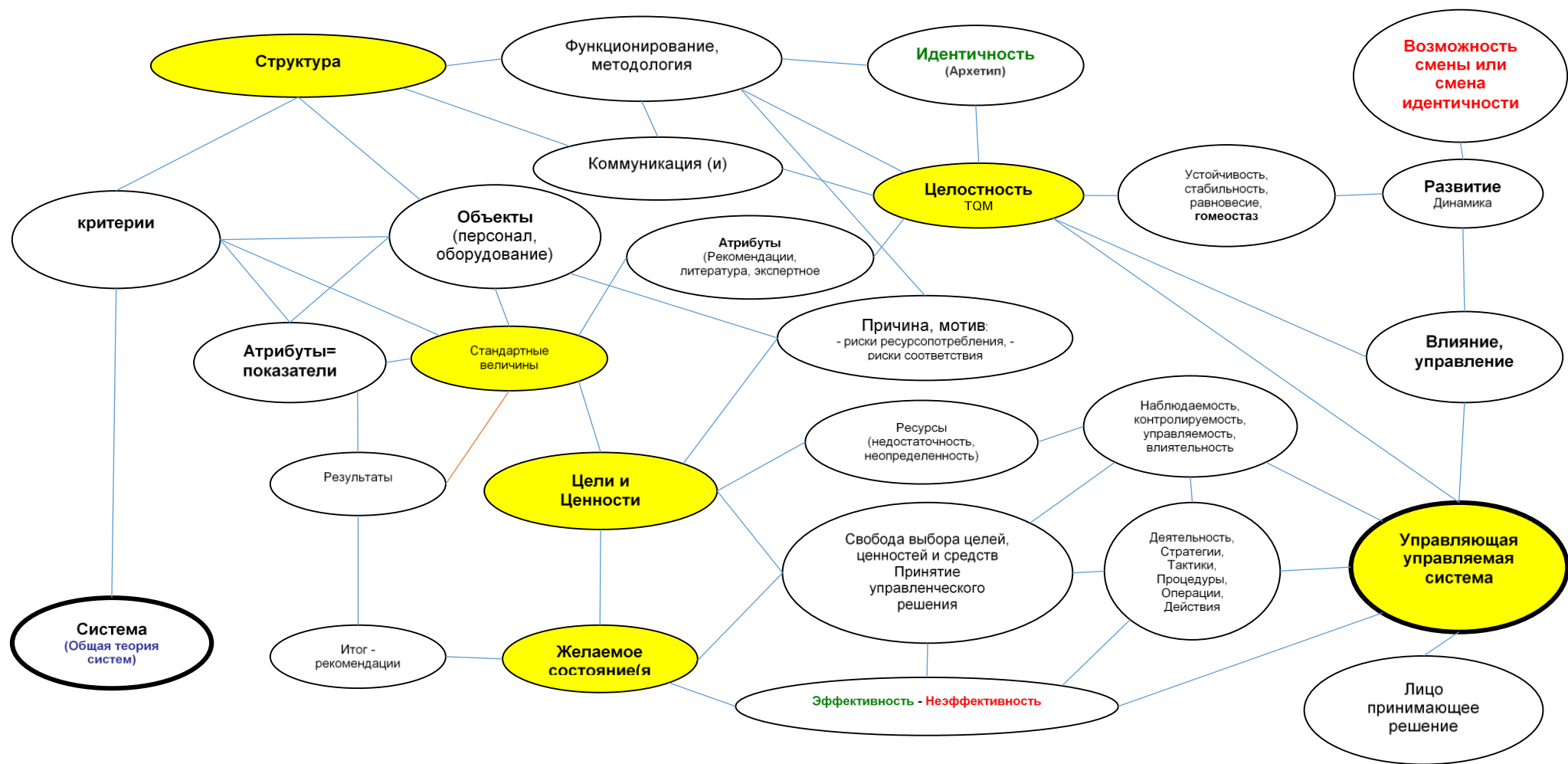
Смыслы сохранения или изменения
идентичности (сформулированные в
терминах и метриках «Ресурсы»)

Формальные
законы

Легитимность

Неформальные
нормы

Место клинического аудита в системе оценки качества медицинской помощи



Шкалы	Цели (Колич.)	Ценности (Качеств.)	Средства (инструментарий)
Номинальная	Качеств.	Качеств	Качеств
Порядковая			
Равных расстояний			
Равных отношений	Колич.	Колич.	Колич.

Ментальная карта методологии клинического аудита как процедуры независимой проверки контроля качества медицинской структуры (учреждения, отделения и т.д.)

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!

