

*Жунусова М.М., Шегирбаева К.Б.***МЕДИЦИНАЛЫК ЖАРДАМДЫН САПАТЫН БАШКАРУУДА
ИННОВАЦИЯЛЫК ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫ КОЛДОНУУ***Жунусова М.М., Шегирбаева К.Б.***ПРИМЕНЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ***M.M. Zhunusova, K.B. Shegirbayeva***APPLICATION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN
QUALITY MANAGEMENT OF MEDICAL CARE**

УДК: 616-082:005.6

XXI кылымдын башталышында социалдык-экономикалык өнүгүүнүн кыймылдаткыч күчү болгон инновациялык процесс экономикалык өнүгүүнүн негизги фактору катары кирет. Илимий-техникалык процесстин тез өнүгүүсү саламаттык сактоодон да өтүп кеткен жок. Сырткы шарттардын басымында медициналык уюмдар өзүнүн стратегиясын, башкаруу системасын жана структурасын өзгөртүүгө мажбур болушат. Медициналык уюмдардагы туруксуз абалдын себептеринин ичиндеги финансылуунун жетишсиздиги азыркы учурда экинчи планга өтүүдө. Натыйжалуу эмес иш-аракеттердин негизги себеби болуп практикалык саламаттык сактоону башкаруудагы замандын алдыңкы инструменттерин жүзөгө ашыруу боюнча иштеп жаткан уюштуруучулук технологиялардын жоктугу саналат. Рынок мамлелеринин түзүлүшү шартында уюмдардын башкаруу негизин кайра карап чыгуу зарылдыгы менеджмент тармагындагы адистердин көпчүлүгүнүн продукциянын жана кызмат көрсөтүүнүн сапатынын маселелерине карата көбүрөөк кайрылуусуна алып келди. Сапат учурда көптөгөн уюмдардын стратегиясы болуп калууда жана атаадаштык артыкчылыгынын негизги түзүүчүсү катары каралууда. Азыркы этаптагы саламаттык сактоо системасынын негизги максаты – инновациялык технологияларды колдонууга жана уюмдун негизги стратегиялык максаттарына жана милдеттерине ылайык колдонулуучу башкаруунун сапаттуу жаңы инфраструктурасынын моделдерин жана схемаларын уюштуруу. Бул контексте өтө актуалдуу проблема сапаттын негизинде медициналык уюмдарда башкаруу системасын түзүү болуп саналат. Медициналык уюмдарда инновациялык саясатты түзүүдө медициналык жардамдын сапатын көрүнүктүү түрдө жакшыртууга мүмкүнчүлүк берүүчү инструменттерди тандоо жана жүзөгө ашыруу негизги мааниге ээ болот. Ушуга байланыштуу сапатты башкаруунун белгилүү бир технологиясына карата керектүү сунуштарды алуу зарыл болуп калат, алардын эң баалуусу практикада жүзөгө ашырылган жана жогорку натыйжалуулугун далилдегендер болуп эсептелет.

Негизги сөздөр: инновациялык технологиялар, менеджмент системасы, сапат, медициналык жардам, стандарттар, критерийлер, ички аудит, жыйынтыктуулук, түзөтүүчү иш аракеттер.

В начале XXI века в качестве главного фактора экономического роста выступает инновационный процесс, который становится движущей силой социально-экономического развития. Стремительный научно-технический прогресс не обошел и здравоохранение. Под давлением внешних обстоятельств медицинские организации вынуждены менять собственные стратегии, системы и структуры управления. Дефицит финансирования среди причин нестабильного положения медицинской организации в настоящее время отходит на второй план. Основной причиной неэффективности деятельности является отсутствие действующих организационных технологий по внедрению современных инструментов управления в практическое здравоохранение. Необходимость пересмотра основ управления организациями в условиях становления рыночных отношений привела к тому, что многие специалисты в области менеджмента стали все чаще обращаться к вопросам качества продукции и услуг. Качество в настоящее время становится стратегией многих организаций и рассматривается как основная составляющая конкурентного преимущества. Главной целью системы здравоохранения на современном этапе является организация качественно новых моделей инфраструктуры и схем управления, основывающихся на применении инновационных технологий и используемых в соответствии с основными стратегическими целями и задачами организации. В этом контексте наиболее актуальной проблемой становится построение системы управления медицинской организацией на основе качества. При формировании инновационной политики медицинской организации основное значение приобретают выбор и реализация инструментов, позволяющих существенным образом улучшить качество медицинской помощи. В связи с этим возникает необходимость получения рекомендаций по отношению к конкретным технологиям управления качеством, наиболее ценными из которых являются

внедренные на практике и доказавшие свою высокую результативность.

Ключевые слова: инновационные технологии, система менеджмента, качество, медицинская помощь, стандарты, критерии, внутренний аудит, результативность, корректирующие действия.

At the beginning of the 21st century, the main factor of economic growth is the innovation process, which becomes the driving force of socio-economic development. The rapid scientific and technological progress has not bypassed healthcare. Medical organizations are forced to change their own strategies, systems and management structures under the pressure of external circumstances. The lack of funding among the reasons for the unstable position of the medical organization is currently taking a second place. The main reason of the activity ineffectiveness is the lack of operating organizational technologies for the implementation of modern management tools in practical healthcare. The need to revise the fundamentals of managing organizations in the context of the emergence of market relations has led to the fact that many specialists in the field of management began to increasingly address the issues of product and service quality. Quality is now becoming the strategy of many organizations and is considered as a core component of competitive advantage. These days the main objective of the healthcare system is the organization of whole new models of infrastructure and management schemes based on the implementation of innovative technologies being used in accordance with the main strategic goals and objectives of the organization. In this context, the most urgent problem is to develop a quality-based management system for a medical organization. Selection and implementation of tools that can significantly improve the quality of medical care are of primary importance in the formation of the innovative policy of a medical organization. In this regard, it becomes necessary to obtain recommendations on specific quality management technologies, the most valuable of which are those implemented in practice and proven to be highly effective.

Key words: innovative technology, management system, quality, medical care, standards, criteria, internal audit, effectiveness, corrective action.

Введение. Проводимые реформы отечественного здравоохранения и современное состояние медицинских организаций подразумевают целевое использование имеющихся ресурсов на получение конечных результатов. Данную цель возможно достичь при постоянном улучшении качества предоставляемой медицинской помощи. Качество должно стать концепцией управления медицинской организацией, при этом она рассматривается как один большой инновационный процесс [1-4].

Требования к качеству медицинских услуг должны быть одинаково серьезными, независимо от вида

потребителя и источника финансирования. Соответственно, и гарантии качества не должны носить различную направленность. Добиться данной задачи можно путем разработки и внедрения в медицинскую организацию системы менеджмента качества.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества на основе принципов стандарта ISO 9001:2015 позволяет медицинской организации выявить слабые звенья в своей работе, таких как дублирования работ, в частности оголения отдельных участков, документировании производственных операций, установлении ответственности за каждую из них, в структуризации производственных процессов [5-8].

Материалы и методы. Разработана методология управления качеством медицинской помощи на основе принципов стандарта ISO 9001:2015, как одного из инновационных технологий. Проанализированы уровень и структура доходов АРМК, их динамика параллельно внедрению СМК. Разработаны критерии оценки качества медицинской помощи, оценки качества сотрудников подразделений, выполняющих обеспечивающие процессы. Дана экспертная оценка лечебно-диагностическому процессу.

Результаты и обсуждение. На этапе внедрения системы менеджмента качества в многопрофильной клинике решались следующие задачи: разработка стандартных операционных процедур и их внедрение; разработка критериев дифференцированной оплаты для мотивации персонала; вовлечение сотрудников в работу по успешному внедрению системы для достижения запланированных результатов; оценка результатов внедрения; разработка и проведение мероприятий по устранению и предупреждению несоответствий; оценка результативности предпринятых корректирующих действий.

Периодически проводится проверка соответствия процессов требованиям внутренних документов по СМК. Для улучшения СМК постоянно проводились внутренние аудиты, оценивалась результативность системы менеджмента качества.

По результатам анализа проведенных внутренних аудитов за последние три года (2017-2019 гг.) количество выявленных несоответствий уменьшилось.

В таблице 1 представлен общий итог проведенных аудитов: количество несоответствий, выявленных в ходе аудитов, количество корректирующих действий. Для устранения причин имеющих несоответствий проводили корректирующие действия, чтобы не было их повторного возникновения.

Таблица 1

Сравнение итогов внутреннего аудита за 2017-2019 гг.

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Количество несоответствий	333	131	59
Количество корректирующих действий	213	180	45

По результатам внутренних аудитов проводили анализ причины выявленных несоответствий, разрабатывались предупреждающие действия, для устранения причин имеющих несоответствий. Заключение аудитов включало описание повторяющихся несоответствий и их динамику, пути их устранения, заключение о выполнении корректирующих действий по результатам проведенных проверок и их эффективность, а также предложения по улучшению СМК, в

частности процессов и документации. Результаты внутренних аудитов включали в итоговый отчет и предоставляли руководству медицинской организации. Данные итогового отчета использовались при разработке планов по качеству.

Оценку результативности корректирующих действий рассчитывали, как отношение количества выявленных несоответствий в текущем периоде к количеству несоответствий за предыдущий период. Если показатель результативности составлял 60% и более, то выполненные корректирующие действия являются результативными [9, 10].

Показатель результативности корректирующих действий, представленные в таблице 2, определялась как отношение количества выявленных в 2019 году несоответствий к количеству несоответствий, выявленных в 2017 г. - результаты первого аудита СМК.

Таблица 2

Показатель результативности корректирующих действий

Элементы системы менеджмента качества	Количество несоответствий		Показатель результативности корректирующих действий
	2017 г.	2019 г.	
Управление документацией и записями	107	23	78,5
Основные бизнес-процессы	100	22	78,0
Производственная среда	65	8	88,0
Процесс по мед.оборудованию	20	4	80,0
Сотрудники	15	1	93,3
Процессы, связанные с пациентами	11	1	90,9
Закупки	7	0	100
Ответственность руководства	8	0	100

Как видно из анализа результативности корректирующих действий, значения показателей результативности выполненных корректирующих действий, направленных на устранение причин выявленных несоответствий, показали выше 60%, что в целом выполненные корректирующие действия оцениваются как результативные.

Проводимые периодически внутренние аудиты позволили значительно сократить количество несоответствий в процессах, что в свою очередь положительно повлияло на результативность СМК в медицинской организации.

Таким образом, вытекают следующие выводы по итогам внутренних аудитов за 2017-2019 годы: внутренние аудиты успешно проводятся в установленные сроки; в целом работа структурных подразделений АРМК соответствует принципам стандарта ISO 9001:2015 и запланированным мероприятиям;

система менеджмента качества АРМК успешна и находится в рабочем состоянии; имеются процессы для улучшения СМК.

Следовательно, в результате последнего внутреннего аудита было установлено, что система менеджмента качества в АРМК поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения и, в целом, результативна и соответствует требованиям МС ISO 9001:2015.

Корректирующие и предупреждающие действия являются составной частью непрерывного улучшения деятельности АРМК и направлены на:

- улучшение всех процессов, процедур, работ;
- повышение эффективности СМК;
- повышение удовлетворенности пациентов и других потребителей;
- анализ политики и целей в области качества;
- упорядочении документов СМК.

По результатам анализа посещений клиники за последние три года отмечается увеличение данного показателя за счет улучшения обслуживания, сокращения очередей, и внедрения электронного документооборота в АРМК (рис. 1).

Улучшилась ранняя диагностика за счет 100%-ного охвата информированности населения по онко-настороженности и улучшения диагностических процедур в АРМК (рис. 2).

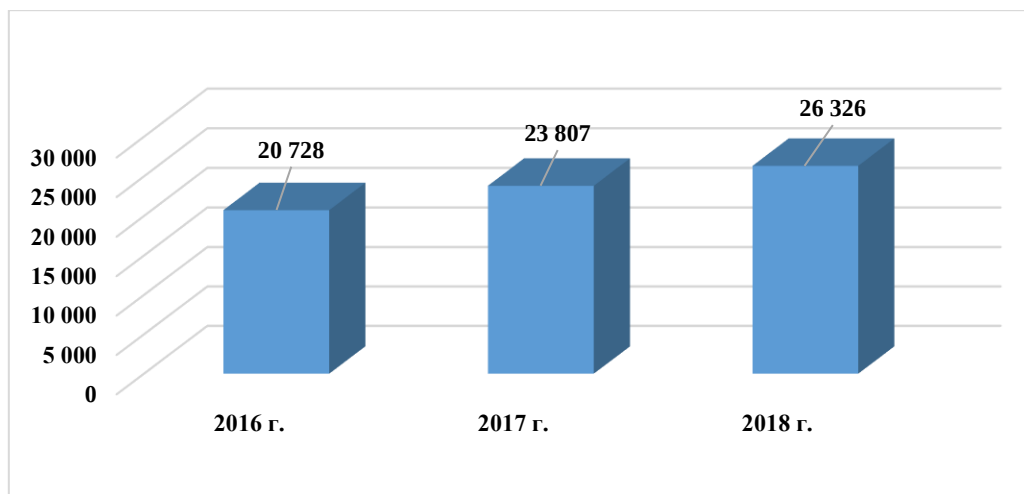


Рис. 1. Динамика посещений за три года в АРМК.

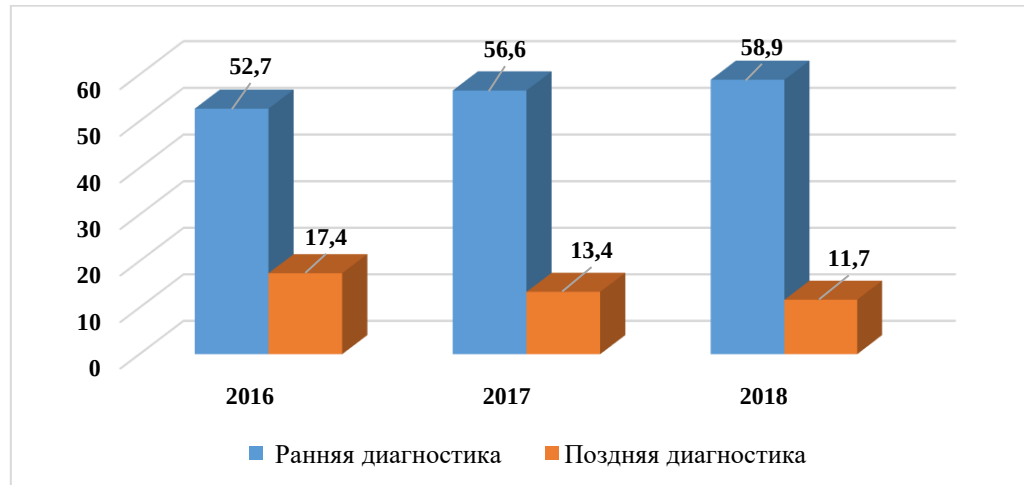


Рис. 2. Показатели ранней и поздней диагностики в АРМК.

Улучшились финансовые показатели клиники, так за 2018 год финансирование было увеличено на 15,2% в сравнении с 2016 годом (рис. 3), а также увеличилось финансирование лекарственным обеспечением на 23,0% в 2018 году в сравнении с 2016 годом (рис. 4).

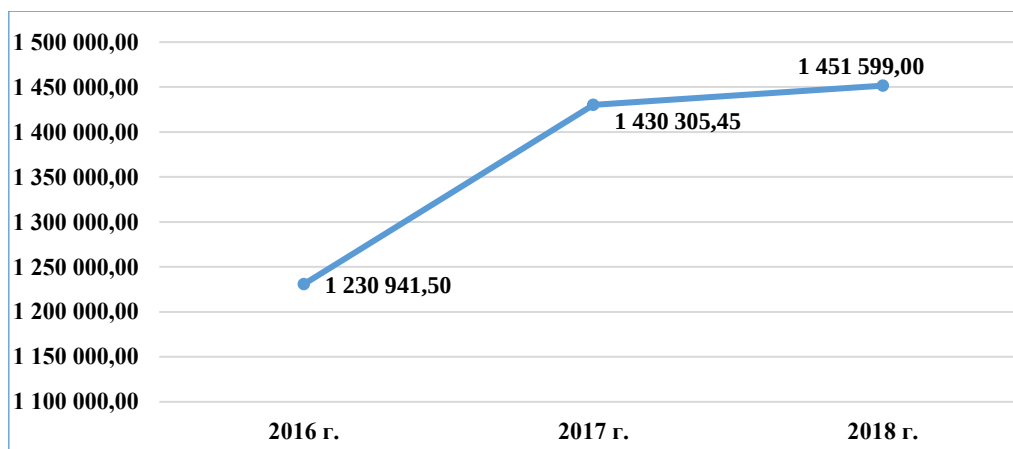


Рис. 3. Всего финансирование в динамике за три года.

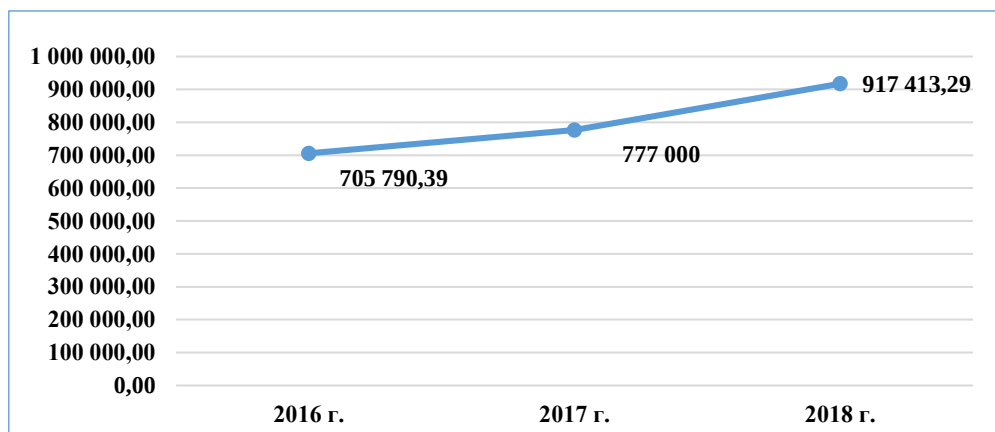


Рис. 4. Финансирование лекарственным обеспечением в динамике за три года.

Постепенно увеличилось и средняя заработная плата медработников (без учета надбавок – дифференциальная оплата труда), так в 2018 году увеличение произошло почти в два раза и составило 165 888 тысяч тенге против 91032 тысяч тенге в 2016 году (табл. 3).

Таблица 3

Динамика и уровень заработной платы

№	Наименование	2016 год	2017 год	2018 год
1.	Средняя и фактическая заработная плата врачей, тенге	91032	161 500	165 888
2.	Средних медицинских работников, тенге	48107	65 500	68 165
3.	Младшего медицинского персонала, тенге	40631	44 500	47 670

Работа по повышению качества медицинских услуг продолжается, принимается целый ряд мер по поддержанию СМК в рабочем состоянии и совершенствовании, процесс этот носит непрерывный, постоянный характер.

Таким образом, система менеджмента качества

медицинской организации, построенная на принципах всеобщего управления качеством, обеспечивает улучшение качества медицинской помощи, и способствует непрерывному совершенствованию деятельности многопрофильной клиники.

Положительный опыт разработки и внедрения

системы менеджмента качества в многопрофильной клинике, оказывающей специализированную медицинскую помощь, позволяет сделать вывод о том, что действующая система менеджмента качества является результативным механизмом управления, которая позволяет значительно повысить эффективность деятельности медицинских организаций.

Для оценки эффективности функционирования системы менеджмента качества можно использовать вышеперечисленные показатели в деятельности медицинской организации. Она позволяет сравнить с оценкой традиционных статистических показателей и получить более надежный объем информации для выполнения одного из принципов качества – «принятие решений, основанное на фактах».

Заключение. В многопрофильной клинике был внедрен современный менеджмент. Система менеджмента качества, основанная на процессном подходе, обеспечивает бесперебойное функционирование процессов, ориентацию на потребителя и, как следствие, стабильное качество медицинских услуг, которое определяется требованиями к внутренним производственным и обеспечивающим процессам. Кроме того, для постоянного совершенствования работы медицинской организации необходимо чтобы система менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством, работала.

В целом по клинике коэффициент результативности возрос от 0,70 до 0,95, что также подтверждает положительное влияние внедрения системы менеджмента качества в деятельность многопрофильной клиники.

Положительную динамику в оценке всех процессов клиники мы связываем с усилением роли внутренних аудитов, экспертиз, вовлеченности всего персонала в процесс внедрения системы менеджмента качества, а также с внедрением полного 100%-ного внедрения электронного документооборота.

Литература:

1. Ушаков И.В., Князюк Н.Ф., Кицул И.С. Использование концепции PDCA в деятельности медицинской организации // *Здравоохранение*. - 2006. - №4. - С.159-165.
2. Ахметов В.И. Вопросы стратегического развития здравоохранения в Республике Казахстан // *Менеджер здравоохранения РК* - 2013. - №3 (8). - С. 7.
3. Ушаков И.В., Князюк Н.Ф. Принципы менеджмента качества в здравоохранении с позиции МС ИСО 9000:2000 // *Материалы ежегод. конф. ДиаМА*. - СПб, 2003. - Вып. 4. - С. 18-20.
4. Конти Т. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / *Ред.-сост. Тито Конти*. - М.: Стандарты и качество, 2005. - 279 с.
5. Кицул И.С., Ушаков И.В., Князюк Н.Ф., Олейникова О.А. Оценка удовлетворенности пациентов на основе требований стандарта ИСО 9000-2000 // *Здравоохранение*. - 2006. - №3. - С. 33-38.
6. Брескина Т.Н. Реализация принципов «Всеобщего управления на основе качества» (TQM) - путь к обеспечению конкурентоспособности и непрерывному совершенствованию деятельности медицинской организации // *Актуальные вопросы авиационной медицины: Материалы XXXVII научно-практической конференции*. - Красногорск, 2007. - С. 113-115.
7. Артамонова Г.В., Макаров С.А., Черкасс Н.В. Костомарова Т.С., Барабаш О.Л. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи как показатель результативности СМК в фокусе - потребитель // *Методы менеджмента качества*. - 2013. - №12. - С. 32-37.
8. Исатаева Н.М. Система контроля качества и безопасности пациентов в Республике Казахстан // *Денсаулык Сактауды Дамыту*. - 2013. - № 3. - С.11-16.
9. Бедорева И.Ю., Фомичев Н.Г., Садовой М.А., Самарина В.Ю., Шайдунова Н.В. Применение принципов международных стандартов ИСО серии 9000 при создании системы менеджмента качества в учреждениях здравоохранения. // *Общественное здоровье: инновации в экономике, управлении и правовые вопросы здравоохранения: Материалы I международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию Новосибирской государственной медицинской академии и 70-летию кафедры общественного здоровья и здравоохранения*. - Новосибирск, 2005. - II т. - С. 36-41.
10. Бокчубаев Э.Т., Саадакбаева Г.А., Абилов Б.А., Уметалиева Н.Э. Система менеджмента качества в медицинских организациях на основе международных стандартов // *Здравоохранение Кыргызстана*. - 2013. - № 2. - С. 38-42.