

**DOI:10.26104/NNTIK.2023.79.71.013**

*Албаев Р.К.*

**КӨП ТАРМАКТУУ ООРУКАНАДА МЕДИЦИНАЛЫК  
ЖАРДАМ КӨРСӨТҮҮНҮН САПАТЫН БАШКАРУУНУН  
УЮШТУРУУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ**

*Албаев Р.К.*

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ  
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ  
В МНОГОПРОФИЛЬНОЙ БОЛЬНИЦЕ**

*R. Albaev*

**ORGANIZATIONAL TECHNOLOGY OF MEDICAL CARE QUALITY  
MANAGEMENT IN A MULTIDISCIPLINARY HOSPITAL**

УДК: 614.2

Макалада көп тармактуу оорукананын практикалык ишинде сапаттын Joint Commission International (JCI) эл аралык стандарттарын колдонуунун натыйжалары бааланган. Ооруканаларда көрсөтүлгөн сапат стандарттарын колдонуу тейленген калкка сапаттуу дарылоо-диагностикалык кызматтарды көрсөтүүнүн олуттуу жакшырышына өбөлгө түздү. Ведомстволук көп тармактуу ооруканаларда көрсөтүлгөн кызматтардын сапатын баалоонун социологиялык талдоосу көрсөтүлгөн медициналык жардамдын коопсуздугуна жана сапатына пациенттердин канааттануусунун жетишиээрлик жогорку деңгээлин көрсөттү. Эл аралык стандарттарды киргизүү тажрыйбасы клиникалардын эл аралык медициналык мейкиндикке кирүүсүн да негиздеди. Эл аралык стандарттардын негизги жоболору дарылоо-диагностикалык кызматтардын сапатынын деңгээлинин динамикасын жана тейленген калктын медициналык жардамдын сапатына канааттануусун аныктоодо колдонулган. Ушул негизде клиникада көрсөтүлүүчү медициналык жардамдын сапатын башкаруунун ведомстволук системасы иштелип чыккан жана сунушталган, анын негизги элементтери жана бул уюштуруу технологиясын ишке ашырууда алардын мааниси бар калктын тиешелүү кызмат көрсөтүүлөргө канааттануу деңгээлин жогорулатууга багытталган. Иштелип чыккан уюштуруу технологиясы жалпы дарылоо тармагынын саламаттык сактоо уюмдарында колдонулушу мүмкүн.

**Негизги сөздөр:** көп тармактуу оорукана, медициналык жардам, калктын канааттануусу, эл аралык стандарттар, сапатты башкаруу, ведомстволук система.

В статье оценены результаты использования международных стандартов качества Joint Commission International (JCI) в практической деятельности многопрофильной больницы. Использование указанных стандартов качества в больницах способствовало существенному улучшению качества оказания лечебно-диагностических услуг обслуживаемому населению. Социологический анализ оценки качества оказанных услуг в ведомственных многопрофильных больницах показал достаточно высокую степень удовлетворенности пациентов безопасностью и качеством оказанной медицинской помощи. Опыт внедрения международных стандартов обосновал также для вхождения клиник в международное медицинское про-

странство. Основные положения международных стандартов использованы в определении динамики уровня качества лечебно-диагностических услуг и удовлетворенности обслуживаемого населения качеством медицинской помощи. На этой основе разработана и предложена ведомственная система управления качеством оказываемой медицинской помощи в клинике с ее основными элементами и их значениями в реализации данной организационной технологии, направленной на повышение уровня удовлетворенности населения соответствующими услугами. Разработанная организационная технология может быть использована в организациях здравоохранения общей лечебной сети.

**Ключевые слова:** многопрофильная больница, медицинская помощь, удовлетворенность населения, международные стандарты, управление качеством, ведомственная система.

The paper evaluates the results of using Joint Commission International (JCI) international quality standards in the practical activity of a multifield hospital. The use of these quality standards in hospitals contributed to a significant improvement in the quality of treatment and diagnostic services to the population served. Sociological analysis of the quality assessment of services provided in departmental multifield hospitals showed a high degree of patient satisfaction with the safety and quality of medical care. The experience of implementing international standards has also set up the clinics' entry into the international medical space. The main provisions of international standards were used in determining the dynamics of the quality of treatment and diagnostic services and satisfaction of the population served with the quality of medical care. On this basis, the departmental system of medical care quality management in the clinic with its main elements and their values in the implementation of this organizational technology aimed at increasing the level of satisfaction of the population with relevant services is developed and proposed. The developed organizational technology can be used in health care organizations of the general medical network.

**Key words:** multifield hospital, medical care, population satisfaction, international standards, quality management, departmental system.

В современных условиях система здравоохранения представляет собой сферу деятельности, к основным задачам которой относится сохранение и улучшение состояния здоровья населения, обеспечение

доступной качественной медицинской помощью. В этой связи разработка и внедрение в медицинских организациях системы управления качеством является требованием настоящего времени [1,2]. В связи с этим в последние десятилетия вопросы постепенного перехода деятельности организаций здравоохранения на международные стандарты, обеспечивающие необходимое качество и безопасность оказываемых медицинских услуг, становятся все более актуальными [3].

Согласно Отчету ВОЗ, ОЭСР и Всемирного Банка, качество медицинской помощи – это услуги, сосредоточенные на пациенте, практикуемые каждым работником; уровень безопасности, эффективность и своевременность которых определяет вероятность получения желаемого результата, и соответствуют современным достижениям медицины [4].

В соответствии с данными ВОЗ, всеобщий охват услугами здравоохранения, принятой в 2019 году, было подтверждено обязательство постепенно обеспечить к 2023 году охват качественными услугами дополнительно до 1 млрд. человек с тем, чтобы к 2030 году охватить все население мира [5]. В этом же документе указано, что при решении вопросов формирования принципов обеспечения качества медицинской помощи необходимо учитывать четыре ее системных составляющих:

- 1) Квалификацию специалиста;
- 2) Оптимальность использования ресурсов;
- 3) Риск для пациента и его безопасность;
- 4) Удовлетворенность пациента от взаимодействия с медицинской системой.

Между тем, в литературе отмечено, что при оказании медицинской помощи населению каждый 10-й пациент подвергается определенной ошибке или недостаточному качеству медицинских услуг, которые чаще всего встречаются в странах с низким и средним достатком, где соблюдение клинических руководств составляет ниже 50% (от 22% до 43,8%), а точность установления правильного диагноза – от 3% до 72,2% [6].

Научные изыскания, касающиеся решения вопросов повышения качества медицинской помощи, обосновывают его модернизацию в целях качественного оказания лечебно-диагностических услуг [1-3, 7]. При этом ее целью является улучшение показателей общественного здоровья на основе повышения доступности и качества медицинской помощи [8].

В 2020 году рейтинги оценок качества медицинской помощи во многих странах, несмотря на пандемию, стали заметно выше, чем несколько лет назад. Например, в Великобритании оценку «хорошо и отлично» дали - 74% опрошенных, «удовлетворительно и плохо» - 9%. Медицинские услуги высоко оцениваются населением также в Австралии (81%), Нидерландах (76%), в отличие от Польши (53%), Венгрии

(42%) и Перу (40%) [10].

Данные литературы показывают, что вопросам оценки качества оказания медицинской помощи уделяется все большее внимание как во всем мире [7], так и в постсоветских странах и является одним из важнейших вопросов современного общественного здравоохранения и его развития [11].

Такое же положение отмечается и в Казахстане, и при этом наблюдаются различные проблемы в обеспечении качества медицинской помощи. По этой причине в последние годы в Казахстане изучению данного вопроса уделяется все большее внимание [12,13].

В этом плане следует отметить, что важным показателем системы здравоохранения в Республике Казахстан является также удовлетворенность населения качеством медицинских услуг. Так, по материалам официальной статистики Министерства здравоохранения РК, показатель удовлетворенности населения качеством медицинских услуг вырос с 40% в 2016 году до 53,3% в 2020 году. В 2023 году доступность и качество медицинских услуг должны составить не менее 58,0%.

В контексте данного положения можно сделать ссылку на работу коллектива казахстанских исследователей, которые провели анкетирование 923 пациентов, получивших лечение в городских стационарах РК [14]. Результаты показали, что оценку «хорошо и отлично» отметили - 82,9% опрошенных. По мнению авторов, полученные результаты могут быть расценены как благоприятные с точки зрения качества медицинских услуг. Примерно такие же данные были получены при исследовании сотрудниками Сибирского отделения РАМН с охватом 5562 пациентов стационаров и при этом на удовлетворительную оценку указали 96-98% пациентов [1].

При сравнении результатов исследований, проведенных в Казахстане и России, установлены высокие уровни качества оказанной медицинской помощи и не выявило принципиальных отличий в оценке удовлетворенности пациентов качеством услуг, оказанных в условиях организаций здравоохранения разных стран.

Таким образом, анализ данных современной литературы показал приоритетность вопроса исследования проблем качества медицинской помощи населению. Между тем, в данной проблеме имеются достаточно проблемных вопросов как международного, так и регионального уровня, подтверждающих наличие определенных пробелов в литературе.

**Цель работы.** На основе использования международных стандартов в практике деятельности многопрофильной больницы оценить качество оказанной медицинской помощи и удовлетворенность пациентов и с их учетом разработать ведомственную систему управления качеством.

**Материал и методы.** В качестве материала использован международный стандарт Joint Commission International (JCI), анализ результатов его применения в оценке качества медицинской помощи в ведомственной многопрофильной больнице и уровня удовлетворенности обслуживаемого населения и на этой основе разработка организационной технологии ведомственной системы управления качеством.

**Результаты и обсуждение.** Медицинский центр Управления делами Президента Республики Казахстан (Медцентр УДП РК) – ведомственная служба для медицинского обслуживания действующих и бывших государственных служащих, а также заслуженных людей страны и членов семей указанных лиц.

С учетом изложенного приоритетной задачей Медцентра УДП РК является поддержание высокого уровня состояния здоровья всех категорий обслуживаемого населения путем совершенствования деятельности всех служб, способствуя повышению качества оказываемых медицинских услуг.

В данной службе непосредственным медицинским обслуживанием прикрепленного контингента в амбулаторно-поликлинических и стационарных условиях занимаются ведомственные многопрофильные больницы – Центральная клиническая больница (ЦКБ) в г. Алматы и Больница Медицинского центра (БМЦ) в г. Астана.

Следует указать, что менеджмент качества для условий указанных многопрофильных больниц – это совокупность подходов и приемов к администрированию и управлению процессами улучшения качества

оказываемых медицинских услуг. Отметим, что в настоящее время базовыми стандартами менеджмента качества являются стандарты JCI и в Республике Казахстан по таким стандартам аккредитованы наиболее высокотехнологичные медицинские организации (НЦ нейрохирургии, НЦ материнства и детства, НЦ кардиохирургии, ведомственные больницы Медцентра УДП РК и др.). Поясним, что аккредитация JCI – это престижная международная сертификация в области здравоохранения, которая считается «золотым стандартом» качества и обеспечения безопасности пациентов. При этом клиника, аккредитованная по данной системе (в том числе и наши ведомственные больницы), становится признаваемой в международном медицинском сообществе.

Отметим, что система международных стандартов JCI в основном базируется на тех же принципах, рекомендуемых ВОЗ, и дополненных еще двумя положениями, в которых приведены стандарты документооборота в медицинской организации, а также рассмотрения жалоб, оценки причин их возникновения и рассмотрения должностными лицами.

Использование указанных стандартов качества в наших больницах способствовало существенному улучшению качественного оказания лечебно-диагностических услуг всему обслуживаемому населению. В этой связи ежегодно специалистами службы маркетинга обеих больниц проводится анкетирование по вопросу удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи (табл. 1).

Таблица 1

**Показатели удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в ведомственных многопрофильных больницах\***

Название больниц	Показатели	Поликлиническая помощь	Стационарная помощь
БМЦ	Проанкетированные пациенты,	3337	3637
	из них доля удовлетворенных качеством услуг	90,6%	97,1%
ЦКБ	Проанкетированные пациенты,	1790	1790
	их них доля удовлетворенных качеством услуг	93,5%	93,4%

\*Пороговый уровень качества медицинской помощи, утвержденный Медцентром УДП РК, - не менее 90%.

Данные таблицы 1 показывают, что при анкетировании достаточного количества пациентов, получивших амбулаторно-поликлиническую помощь, удельный вес удовлетворенных качеством оказанной помощи составил от 90,6% (БМЦ) до 93,5% (ЦКБ), что выше установленного порогового значения. При этом данный показатель был несколько выше по алматинской клинике.

Выявлено также, что при анкетировании пациентов, получивших стационарную помощь, доля удовлетворенных ее качеством, составил от 93,4% (ЦКБ) до 97,1% (БМЦ), т.е. эти показатели были заметно выше утвержденного порогового значения. При этом

данный показатель был заметно выше по стационару столичной клиники.

Подытоживая проведенный анализ оценки качества оказанных услуг в ведомственных многопрофильных больницах, можно отметить достаточно высокую степень удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи.

Суммируя эти данные и опыт внедрения международных стандартов, регламентирующих улучшение качества диагностики, лечения и безопасности пациентов, можно отметить, что их применение необходимо не только для улучшения качества и безопасности медицинской помощи, но и для вхождения клиники в

международное медицинское пространство.

Вместе с тем, зачастую внедрение данных стандартов осуществляется без должного научного сопровождения и обоснования. В связи с изложенным нами проведены обоснованы научные принципы разработ-

ки и внедрения организационной технологии управления качеством в практику медицинского обслуживания прикрепленного контингента в условиях ведомственной многопрофильной больницы (табл. 2).

Таблица 2

Основные элементы ведомственной системы управления качеством в многопрофильной больнице и их значение

Элемент системы	Значение элементов системы
Интегрированная политика по менеджменту	Играет роль внутреннего нормативного документа, вводящего международные стандарты в практику деятельности ведомственной больницы.
Планирование	Определяет систему мероприятий по сквозному планированию деятельности больниц, исходя из существенных аспектов, возникающих проблем и рисков.
Внедрение и функционирование	Реализует намеченные планы с опорой на систематизацию ответственности, ресурсов, знаний, информации и документации.
Контроль и коррекция действий	Создает непрерывную систему внутрибольничного аудита, корректирующих и предупредительных мер.

При разработке данной технологии в первую очередь учитывался тезис о неразрывности и интегрированности основных направлений стандартизуемого менеджмента для медицинской организации, который следует из выявленных существенных ее особенностей и функциональной деятельности.

В целях реализации основных положений предложенной системы нами разработана следующая интегрированная политика в области управления качеством медицинской помощи в условиях многопрофильных больниц, в решении основных задач которой предложены следующие принципы:

- осуществлять работу по обеспечению качества оказываемых услуг на основе приоритета требований потребителя, оптимизации технологического процесса, правильного обоснования применяемых лечебно-диагностических процедур, индивидуального подхода и мониторинга эффективности;

- добиваться постоянного технологического прогресса, обеспечить эффективный менеджмент инноваций и внедрять новые лечебно-диагностические технологии;

- четко определять ответственность каждого сотрудника структурных подразделений за обеспечение качества, соблюдать принцип постоянного его и улучшения, обеспечения безопасности пациентов;

- вести постоянное обучение персонала, повышать квалификацию сотрудников, в том числе с применением современных инновационных телемедицинских технологий.

- внедрить культуру безопасного поведения, совершенствовать подходы к обеспечению безопасности, систематически улучшать состояние здоровья персонала организаций.

**Заключение.** На основе учета результатов использования международных стандартов JCI в прак-

тической деятельности многопрофильной больницы оценены уровень качества и удовлетворенность пациентов лечебно-диагностическими услугами. Разработана и предложена организационная технология ведомственной системы управления качеством медицинской помощи с основными элементами и их значениями в ее практической реализации, направленной на повышение уровня качественной медицинской помощи населению. Предложенная технология рекомендуется для использования в системе общей лечебной сети.

**Литература:**

1. Алексеева И.Ю., Пчела Л.П., Макаров С.В. Исследование удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в условиях реформирования здравоохранения. // Бюллетень ВСНЦ Сибирского отделения РАМН. - 2011. - №1. - С.259-261.
2. Таирова Р.Т. Социологический опрос как важный аспект оценки качества медицинской помощи. // Социология медицины. -2022. - №2. - С. 3-6
3. Глушанко В.С. Методика расчета и анализа индикаторов качества медицинской помощи населению: Методические рекомендации. - М., 2021.
4. Отчет ВОЗ, ОЭСР и Всемирного Банка «Оказание качественных медицинских услуг: глобальное обязательство в достижении всеобщего охвата медицинскими услугами» за 2018 г.: <https://www.who.int/servicedeliverysafety/quality-report/publication/en/>.
5. Предоставление качественных услуг здравоохранения: обязательное условие всеобщего охвата услугами здравоохранения на мировом уровне. - ВОЗ: Всемирный банк. – Женева, 2019.
6. Аксенова Е.И., Бессчетнова О.В. Показатели доступности и качества медицинской помощи, обеспечивающие удовлетворенность населения медицинской помощью в различных странах мира. Экспертный обзор. - М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2021. - 40 с.
7. Швец Ю.Ю. Зарубежный опыт обеспечения качества медицинских услуг. // Транспортное дело России. - 2016. - №6. - С. 51-52

8. Микерова М.С. Разработка и стандартизация критериев оценки удовлетворенности пациента как компонента качества медицинской помощи. // Проблемы стандартизации здравоохранения. - 2019. - №5-6. - С.24-29.
9. Global Reference List of 100 Core Health Indicators (plus health-related SDGs). - Geneva: WHO, 2018.
10. Global Health Service Monitor 2020/ URL: <https://ipsos.com/en/global-health-service-monitor>, 2020.
11. Симонян Р.З., Кайланич Г.А., Лопухова В.А., Тарасенко И.В. Изучение качества медицинской помощи при оценке технологий здравоохранения. // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2016. - №8-2. - С. 185-187.
12. Исатаева Н.М. Система контроля качества и безопасности пациентов в Республике Казахстан. // Денсаулық сақтауды дамыту журналы. - 2013. - №3. - С. 11-16.
13. Нурғалиева М.М. Доступность и качество медицинских услуг в Казахстане. - Алматы. -2016. - 116с.
14. Аканов А.А., Тулебаев К.А., Куракбаев К.К., Иванов С.В., Гржибовский А.М. Оценка пациентами качества стационарной медицинской помощи в Республике Казахстан. // Экология человека. -2017. -№8. - С. 44-56.