Кафедра политики и организации здравоохранения

7М10101-менеджмент здравоохранения

Дисциплина : Менеджмент в системе и организациях здравоохранения

Лекция 8:

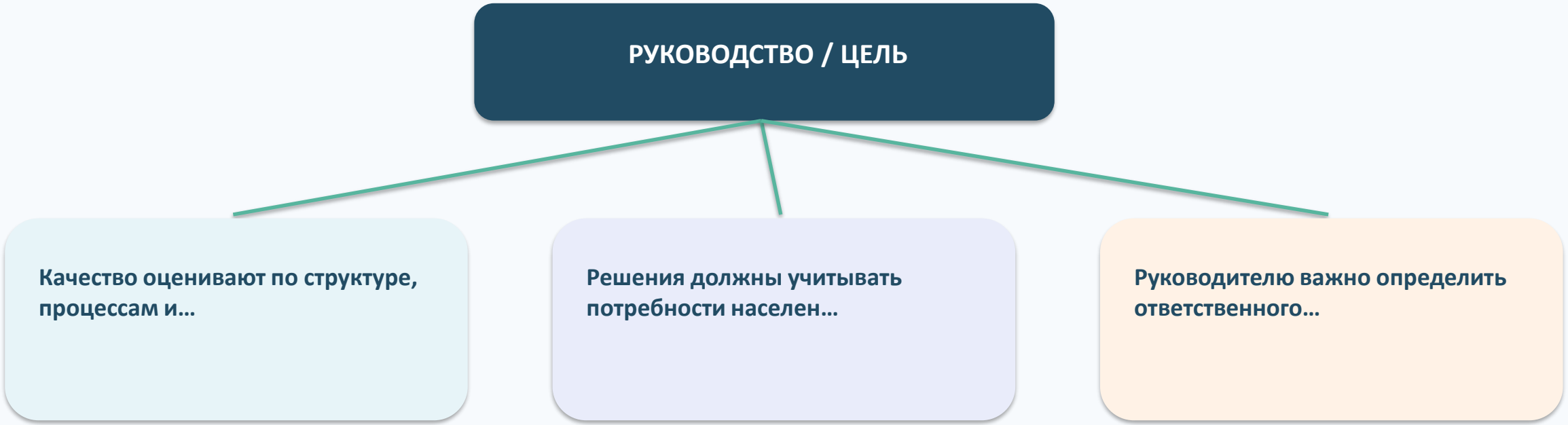
Качество и безопасность медицинской помощи

Лектор: д.м.н.,профессор

Капанова Гульнара Жамбаевна

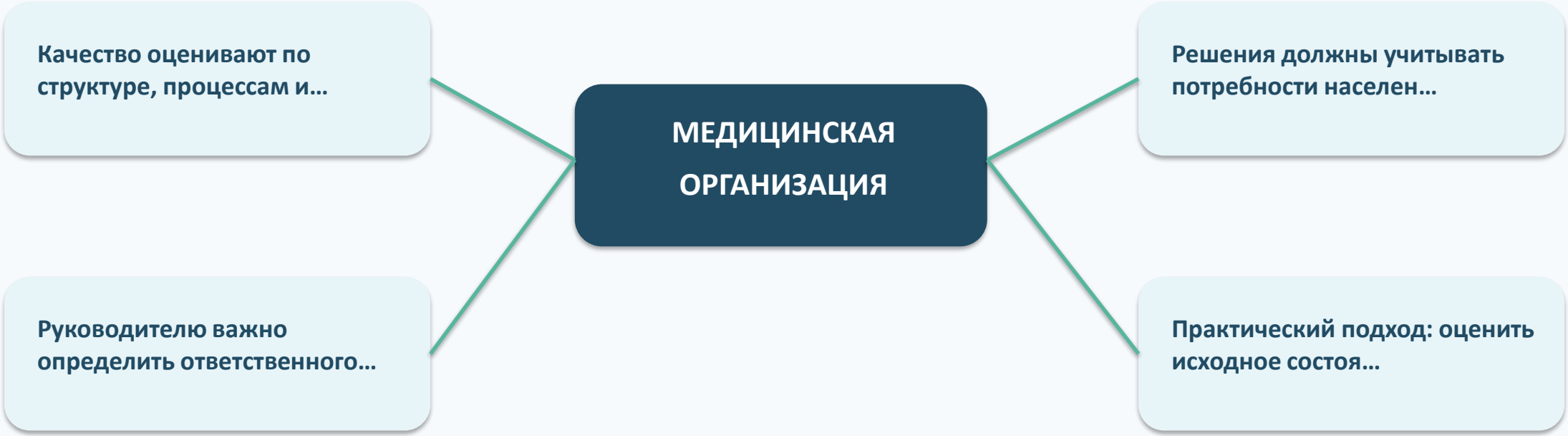


Понятие качества



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

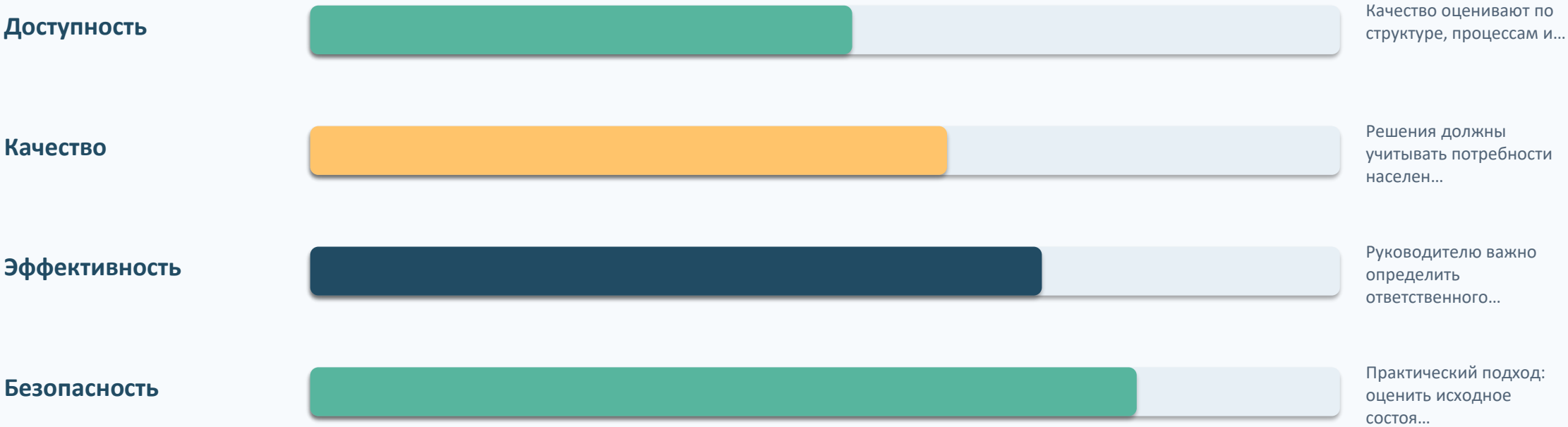
Измерения качества



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.



Нормативная рамка РК



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Система управления качеством

ПРАКТИЧЕСКИЙ КЕЙС • КАЗАХСТАН

Поликлиника внедряет запись и распределение потока пациентов. Как сократить ожидание?

ОБСУЖДЕНИЕ: Какие решения принять? Какие KPI использовать?

ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.


Безопасность пациента
Исходные условия (ресурсы)
Персонал
Процессы и стандарты
Оборудование и инфраструктура
Лекарственные средства
Информационные системы
Управление безопасностью
Идентификация рисков
Оценка рисков
Меры профилактики (управление рисками)
Мониторинг и анализ инцидентов
Непрерывное улучшение
Результат
Снижение рисков и инцидентов
Повышение безопасности и качества помощи
Доверие пациентов
Улучшение результатов лечения
Культура безопасности

Клинические протоколы

КЛЮЧЕВАЯ ИДЕЯ

Качество оценивают по структуре, процессам и результатам. Важны клинические протоколы, внутренний аудит, анализ инцидентов, аккредитация и культура безопасно…



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

СХЕМА / МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

01 ДИАГНОСТИКА

Качество оценивают по структуре, процессам и…

02 РЕШЕНИЕ

Решения должны учитывать потребности населен…

03 ВНЕДРЕНИЕ

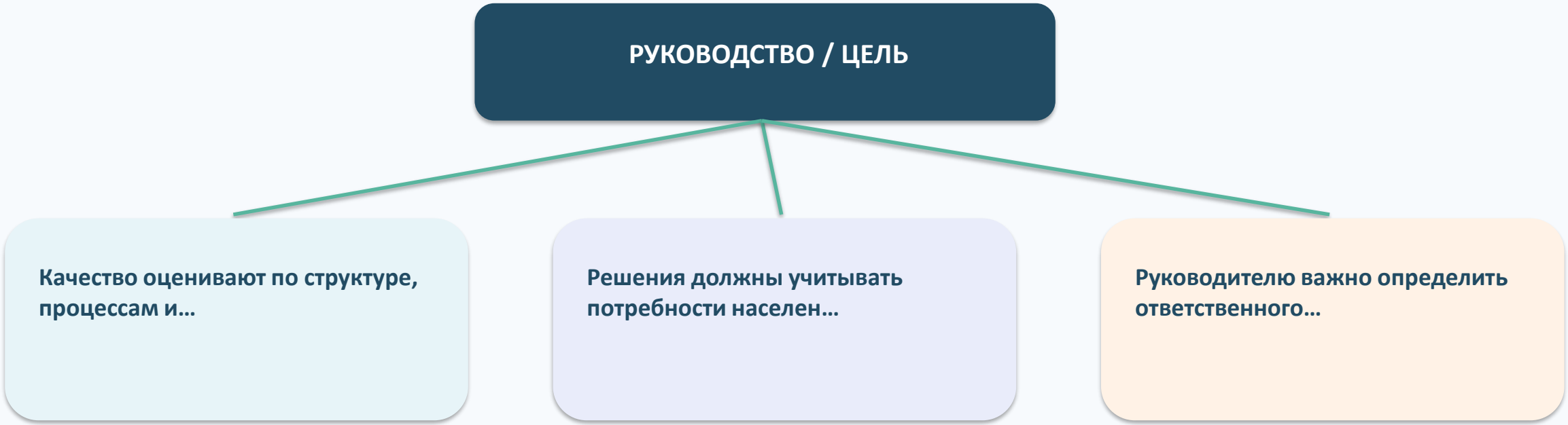
Руководителю важно определить ответственного…

04 КОНТРОЛЬ

Практический подход: оценить исходное состоя…

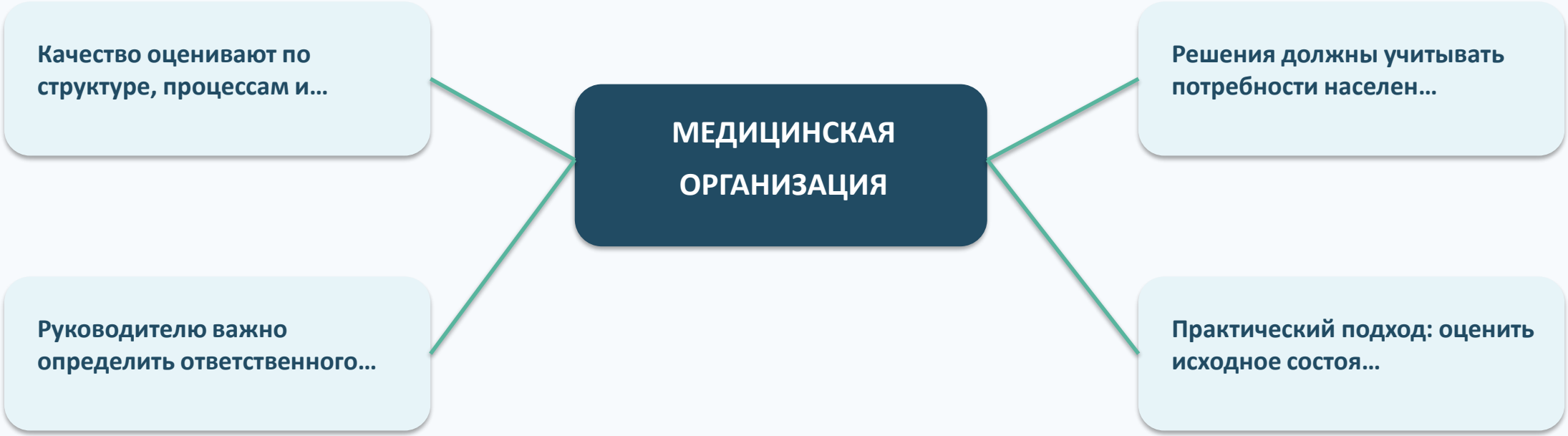
ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Управление клиническими рисками



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Сообщение об инцидентах



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Управление медицинскими инцидентами

Выявление инцидента



- Событие, создавшее риск или вред пациенту
- Жалоба пациента
- Сообщение персонала
- Результаты контроля

Регистрация и первичный анализ



- Фиксация инцидента в системе
- Оценка тяжести (без вреда, вред, тяжёлый вред)
- Оперативные меры по защите пациента

Расследование (анализ причин)



- Сбор и анализ фактов
- Выявление коренных причин
- Определение системных факторов (процессы, ресурсы, коммуникации)

Корректирующие действия



- Разработка и реализация мероприятий
- Изменение процессов и стандартов
- Обучение персонала
- Предотвращение повторных случаев

Оценка эффективности



- Контроль выполнения мероприятий
- Анализ результатов
- Снижение рисков повторения
- Отчёт и информирование команды

Профилактика и постоянное улучшение



- Анализ тенденций
- Актуализация процедур
- Развитие культуры безопасности

Анализ первопричин

ПРАКТИЧЕСКИЙ КЕЙС • КАЗАХСТАН

Руководитель оценивает риски и показатели качества медицинских услуг.

ОБСУЖДЕНИЕ: Какие решения принять? Какие KPI использовать?

ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Инфекционная безопасность

КЛЮЧЕВАЯ ИДЕЯ

Качество оценивают по структуре, процессам и результатам. Важны клинические протоколы, внутренний аудит, анализ инцидентов, аккредитация и культура безопасно…



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Лекарственная безопасность

ЦЕЛЬ

Качество оценивают по структуре, процессам и…

ИНСТРУМЕНТ

Решения должны учитывать потребности населен…

РИСК

Руководителю важно определить ответственного…

РЕЗУЛЬТАТ

Практический подход: оценить исходное состоя…

ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Хирургическая безопасность

01 ДИАГНОСТИКА

Качество оценивают по структуре, процессам и…

02 РЕШЕНИЕ

Решения должны учитывать потребности населен…

03 ВНЕДРЕНИЕ

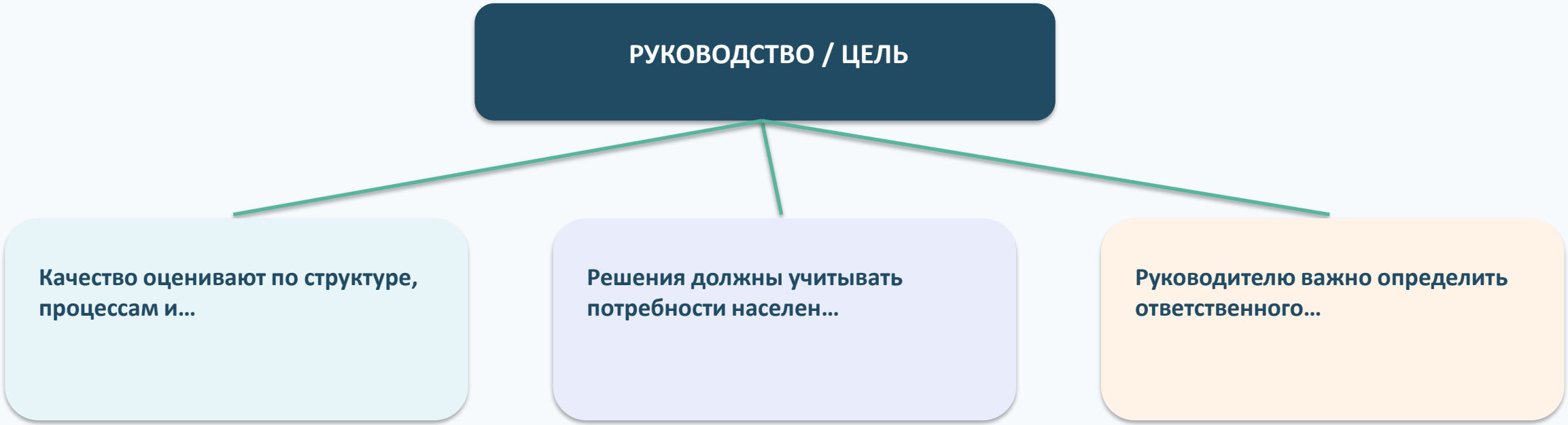
Руководителю важно определить ответственного…

04 КОНТРОЛЬ

Практический подход: оценить исходное состоя…

ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Опыт пациента



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Показатели качества

ПРАКТИЧЕСКИЙ КЕЙС • КАЗАХСТАН

Поликлиника внедряет запись и распределение потока пациентов. Как сократить ожидание?

ОБСУЖДЕНИЕ: Какие решения принять? Какие KPI использовать?

ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

СХЕМА / МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

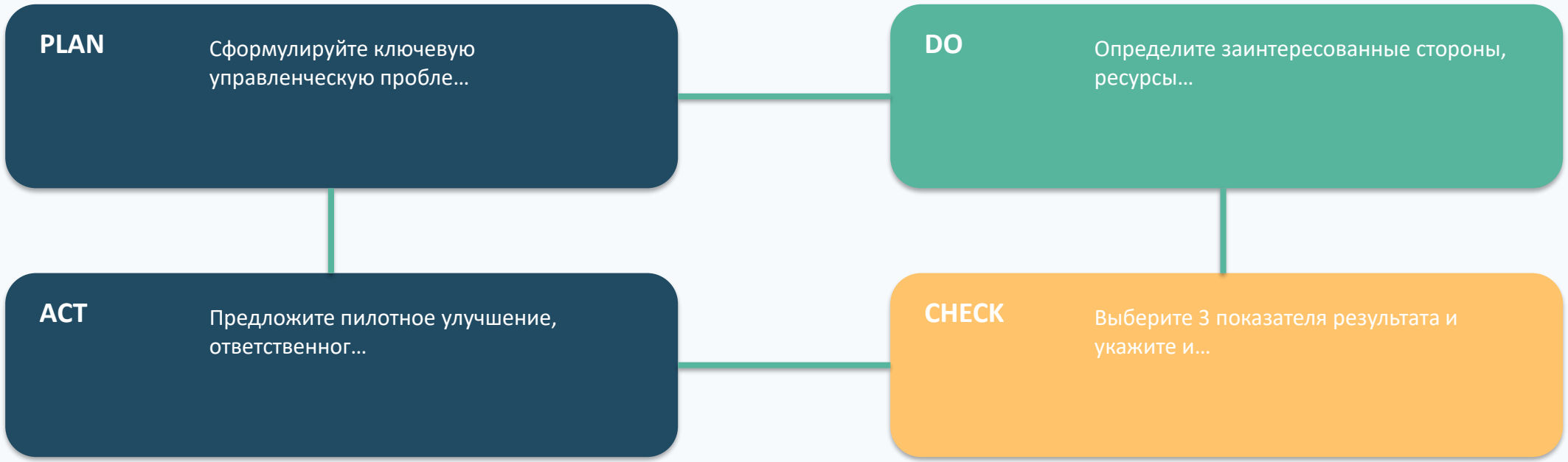
КЛЮЧЕВАЯ ИДЕЯ

Качество оценивают по структуре, процессам и результатам. Важны клинические протоколы, внутренний аудит, анализ инцидентов, аккредитация и культура безопасно…



ВЫВОД Решения должны учитывать потребности населения, клинические стандарты, ресурсы и действующее законодательство Республики Казахстан.

Выводы и практическое задание



ВЫВОД Определите заинтересованные стороны, ресурсы и риски.

Источники и нормативная база

ЦЕЛЬ

Кодекс РК от 07.07.2020 № 360-VI «О здоровье…

ИНСТРУМЕНТ

МЗ РК. Концепция развития здравоохранения до…

РИСК

МЗ РК. План развития на 2026–2030 годы.

РЕЗУЛЬТАТ

МЗ РК. Материалы по цифровизации здравоохран…

ВЫВОД МЗ РК. Концепция развития здравоохранения до 2029 года (2026).