

МЕНЕДЖМЕНТ: СОВРЕМЕННЫЙ РАКУРС

Вестник МИРБИС : международный научно-практический журнал. ISSN 2411-5703. URL: <http://journal-mirbis.ru/>
№ 2 (22)' 2020, DOI: 10.25634/MIRBIS.2020.2

Ссылка для цитирования: Русова, В. С. Управление внутренним контролем качества в системе здравоохранения / В. С. Русова // Вестник МИРБИС. 2020. № 2 (22). С. 137–140. DOI: 10.25634/MIRBIS.2020.2.16
Дата поступления 30.04.2020 г.

УДК 65.018 : 614.2

Виолетта Русова¹

УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННИМ КОНТРОЛЕМ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Аннотация. Новый этап проектного регулирования системы здравоохранения в условиях гиперконкурентной геополитической борьбы побуждает к поиску эффективных методов и механизмов управления. Именно поэтому данная статья направлена на исследование менеджмента качества в системе здравоохранения, с целью дальнейшего использования и применения в качестве методических рекомендаций медицинским учреждениям здравоохранения. В статье уточнено понятие философии качества, как нормы, фиксирующей потребительские свойства объекта. Предложены мероприятия по управлению внутренним контролем качества в системе здравоохранения. Предложены методические рекомендации по внедрению программы управления внутренним контролем качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организаций.

Ключевые слова: философия качества, менеджмент качества, методы управления, методические рекомендации.

JEL: I10, I15, I18

¹ **Русова Виолетта Сёмовна** — аспирант. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. Санкт-Петербург, Россия.
E-mail: vio.rus.info@mail.ru. ORCID: 0000-0002-1816-4295.

Философия качества представляет собой междисциплинарное направление, цель которого — исследовать сущность и природу качества, особенности управления им в социокультурном контексте, включая роль человека в данном процессе. Качество продукции определяется посредством способности удовлетворять потребителей, путем формирования ценности и выгоды, включая выполнение функций в соответствии с назначением. В современных реалиях менеджмент качества обладает обширной теоретической базой, которая включает в себя и состоит из элементов разных наук, но, несмотря на это, остается прикладной дисциплиной [Друкер 2004]. Главная цель которой — создать и обеспечить надлежащий результат в виде продукции, системы управления, процесса, инфраструктуры, среды обитания. Принципы менеджмента качества служат базовой основой для выполнения целей организации и состоят из: ориентации на потребителей; лидерства; взаимодействия работников; процессного подхода; постоянного улучшения; принятия решений, основанных на свидетельствах; менеджмента взаимоотношений.

Приказ Министерства здравоохранения РФ от

7 июня 2019 г. № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» определяет перед медицинской организацией ряд следующих задач².

1. При осуществлении медицинской деятельности обеспечивать и оценивать соблюдение прав граждан на охрану здоровья, с учетом применения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, порядков проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований.

2. Необходимость совершенствования подходов управления медицинской деятельностью с целью предупреждения, предотвращения и выявления рисков, способных причинить вред здоровью и жизни человека, а в случае наступления неблагоприятной ситуации, стремление минимизировать негативные последствия наступившего факта.

² Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 июня 2019 г. № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» // СПС КонсультантПлюс.

3. Разработка системы принятия мер по устранению последствий и причин нарушений [Гастев 2011], выявленных в рамках государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Внедрение методов и механизмов управления внутренним контролем качества включают следующие мероприятия.

Во-первых, оценка качества и безопасности медицинской деятельности медицинских организаций в рамках проведения плановых и внеплановых проверок.

Во-вторых, анализ и сбор статистических данных медицинской деятельности медицинской организации.

В-третьих, минимизация рисков наступления неблагоприятных событий при осуществлении медицинской деятельности (включая обстоятельства, которые могли бы создать угрозу причинения или причинение вреда жизни и здоровью, а также удлинение срока оказания медицинской помощи).

В-четвертых, мониторинг и учет наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий, в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

В-пятых, оперативный сбор и соответствующее реагирование на информацию, факты и обстоятельства, представляющих угрозу жизни или здоровью человека при применении лекарственных препаратов, включая побочные действия и нежелательные реакции.

При осуществлении государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в рамках риск-ориентированного подхода Приложение № 2 к приказу Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 20 декабря 2017 года № 10450¹ регламентирует список контрольных вопросов для диагностики и выявления соблюдения осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи. Данный чек-лист содержит перечень вопросов, которые отражают содержание обязательных требований. Ответы на поставленные вопросы в чек-листе объективно свидетельствуют о соблюдении или не соблюде-

нии медицинской организацией обязательных требований в сфере охраны здоровья.

Направления внутреннего контроля качества и безопасности могут быть сгруппированы по направлениям деятельности организации:

- безопасность лекарств;
- безопасность и качество обращения медицинских изделий;
- безопасность в сфере хирургии;
- безопасность в сфере эпидемиологии;
- преемственность организации медицинской помощи;
- организация экстренной и неотложной помощи;
- организация оказания медицинской помощи в соответствии с клиническими рекомендациями;
- организация стационарзамещающих технологий;
- система управления персоналом;
- организация работы регистратуры;
- диспансеризация прикрепленного населения;
- организация формирования здорового образа жизни²

Медицинская организация может модифицировать, изменить или дополнить вышеперечисленные направления деятельности исходя из специфики и особенностей.

Практическое использование следующих рекомендаций в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности обеспечит устойчивое развитие медицинской организации. Основопологающий элемент непрерывного и стабильного улучшения качества — это непрерывное образование персонала, с учетом актуальных научных знаний и технологий. Контроль выполнения задач, с определением сроков и ответственных должностных лиц [Деминг 2020]. Актуализация оценки функционирования системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, посредством вовлечения всего персонала, использования критериев, основанных на данных доказательной медицины.

2 Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике) (утв. ФГБУ «Центр мониторинга и клинико-медицинской экспертизы» Росздравнадзора, 2017 год) // Гарант.Ру. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71672268/> (дата обращения 10.02.2020.)

1 Приказ Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 20 декабря 2017 года № 10450 : Приложение № 2 // СПС КонсультантПлюс.

Методические рекомендации по внедрению программы управления внутренним контролем качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации следует сгруппировать по основным этапам реализации.

1. Формирование мультидисциплинарной рабочей группы по внедрению системы контроля качества.

2. Диагностика всех направлений деятельности медицинской организации, без игнорирования объективной ситуации состояния.

3. Ранжирование проблем и разработка детального плана их устранения, с установлением сроков и ответственных лиц.

4. Проведение обучающих мероприятий для сотрудников, с целью ликвидации отсутствия знаний по устранению выявленных проблем (СОПы, инструкции).

5. Формирование временных и постоянных рабочих групп, в зависимости от оперативности и направленности решения проблем.

6. Постоянный контроль и мониторинг реализации устранения выявленных проблем.

По результатам проделанных процедур и достижения желаемого результата требуется постоянная работа по поддержанию качества и безопасности медицинской деятельности с использованием внутреннего контроля.

Список источников

Гастев 2011 — *Гастев, А. К.* Как надо работать : Практическое введение в науку организации труда. 3-е изд. Москва : Либроком. 2011. 480 с. ISBN: 978-5-397-01984-2.

Деминг 2020 — *Деминг, У. Э.* Выход из кризиса : Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / У. Эдвард Деминг; перевод Ю. П. Адлер, В. Л. Шпеер . 10-е изд. Москва : Альпина Паблишер. 2020. 417 с. ISBN: 978-5-9614-7101-4, 978-5-9614-6263-0, 978-5-9614-5569-4, 978-5-9614-5264-8, 978-5-9614-1635-0, 978-5-9614-4717-0.

Друкер 2004 — *Друкер, П.* Задачи менеджмента в XXI веке : Перевод с английского. Москва : Вильямс, 2004. 272 с. ISBN: 5-8459-0127-8 (рус.).

MANAGEMENT: A MODERN PERSPECTIVE

*Violetta Rusova*¹

MANAGEMENT OF INTERNAL QUALITY CONTROL IN THE HEALTHCARE SYSTEM

Abstract. A new stage of project regulation of the healthcare system in the context of hypercompetitive geopolitical struggle encourages the search for effective management methods and mechanisms. That is why this article is aimed at the study of quality management in the health care system, with the aim of further use and application as methodological recommendations to medical health care institutions. The article clarifies the concept of a philosophy of quality as a norm that fixes the consumer's properties of an object. Measures for managing internal quality control in the healthcare system are proposed. Methodological recommendations on the implementation of a program for managing the internal quality and safety of medical activities of a medical organization are proposed.

Key words: philosophy of quality, quality management, management methods, guidelines.

JEL: I10, I15, I18

¹ **Rusova Violetta Semavna** – graduate student. St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg, Russia.
E-mail: vio.rus.info@mail.ru. ORCID: 0000-0002-1816-4295.

References

Gastev, A. K. *Kak nado rabotat' : Prakticheskoye vvedeniye v nauku organizatsii truda* [How to work: A practical introduction to the organization of labor in science]. 3rd ed. Moscow: Librocom Publ. 2011.480 p. ISBN: 978-5-397-01984-2 (in Russian).

Deming, W. E. *Vykhod iz krizisa : Novaya paradigma upravleniya lyud'mi, sistemami i protsessami* [Out of the crisis : The new paradigm of managing people, systems, and processes]. W. Edward Deming; translation by J. P. Adler, V. L. Speer. 10th ed. Moscow: Alpina Publisher. 2020. 417 p. ISBN: 978-5-9614-7101-4, 978-5-9614-6263-0, 978-5-9614-5569-4, 978-5-9614-5264-8, 978-5-9614-1635-0, 978-5-9614-4717-0 (in Russian).

Drucker, P. *Zadachi menedzhmenta v XXI veke* [Tasks of Management in the 21st Century]. Translation from English. Moscow: Williams Publ., 2004.272 p. ISBN: 5-8459-0127-8 (rus.) (in Russian).