

УДК 614.2

*Харланов В.А студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Тишина А.О. студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Копосова О.В. Студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Коваль Д.С. Студент,*

*1 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

**ЗДРАВООХРАНЕНИЕ И ОТСЛЕЖИВАНИЕ ВСЕХ АСПЕКТОВ  
КАЧЕСТВА В НЁМ. УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В США.**

**Аннотация:** Какие аспекты учитывают при управлении качеством в медицинской сфере. Методы управления качеством здравоохранения в США.

**Ключевые слова:** Управление качеством, США, медицина, методы, аспекты.

**Healthcare and tracking all aspects of quality in it. Health care quality management in the United States.**

**Annotation:** What aspects are taken into account when managing quality in the medical field. Methods of healthcare quality management in the United States.

**Keywords:** quality management, USA, medicine, methods, aspects.

В Здравоохранении существуют такие методы и процессы, которые обеспечивают управление качеством. Они направлены на улучшение качества лекарственных препаратов, на улучшение финансовой ситуации и на развитие этой сферы в целом. Управление качеством позволяет удовлетворить нужды и потребности как потребителя, так и других людей, которые интересуются этой сферой. Существует несколько причин, по которым в сферу медицины внедряется управление качеством. Давайте рассмотрим их.

1. Все организации, которые работают в этой сфере, стремятся улучшить качество своего продукта или услуги.
2. Стремление к повышению эффективности своей организации в этой сфере.

Все частные организации здравоохранения стремятся к получению сертификата ГОСТ Р ИСО 9001, который необходим для повышения успеха в маркетинге. Сертификат ГОСТ Р ИСО 9001 включает в себя:

1. Положения об управлении качеством
2. Требования к управлению качеством
3. Указания для достижения надежного успеха в организации
4. Указания по аудиту

В скором времени грамотное функционирование системы управления качеством станет таким же обязательным условием, как соблюдение санитарных норм, стандартов медицинской услуги и соблюдение других правил. Управление качеством в медицинской сфере направлено на развитие деятельности медицинского учреждения. Давайте рассмотрим что в себя включает система управления качеством в здравоохранении.

1. Увеличение удовлетворенности персонала от их качественной работы.
2. Увеличение довольства потребителя от предоставленной услуги
3. Увеличение качества выпускаемой продукции и услуги.
4. Увеличение своей репутации для привлечения клиентов.
5. Увеличение производительности медицинских препаратов

Клиенты хотят получать только качественные товары услуги, соответственно организация должна стремиться к улучшению товаров и услуг. В этом им как раз помогает система управления качеством. Чтобы эта система качественно и эффективно себя показывала, нужно придерживаться ряду принципов управления качеством. Давайте узнаем каких принципов организация должна придерживаться. Первое – это направленность на клиента, то есть нужно учитывать их желания и потребности. Второе – это высокая ответственность руководителей и обеспечение единства цели. В медицинских организациях важно построить стратегию, определить цель, составить план действий и создать мотивацию

внутри коллектива для достижения лучших результатов. Именно руководители направляют свой персонал на достижение поставленной цели. Третье – это привлечение рабочих способностей персонала, чтобы решать поставленные задачи. Четвертое – это процессный подход. Он помогает достигать желаемого результата скорее, потому что управление деятельностью и ресурсами происходит как процессом. Пятое – это системный подход, то есть управление деятельностью организации как единой системой. Шестое – это всегда стараться усовершенствовать и оптимизировать процессы. Седьмое – это анализ информации и принятие решений на ее основе. Восьмое – это хорошие отношения с поставщиками. На основе этой информации, можно сделать вывод, что управление качеством зависит от многих факторов. Каждый особенен по своему и играет ключевую роль в эффективности работы предприятия и качества получаемого товара или услуги. Одним из достижений США – является высокий уровень качества медицины. Разработкой программы по управлению качеством занимается совет под руководством «Национальной Безопасности Здравоохранения».

Программа управления качеством в США включает в себя:

1. Разработка основных стандартов качества
2. Анализ и оценка деятельности медицинских организаций, анкетирование пациентов для оценки качества предоставляемой услуги.
3. Составление ежегодных докладов о функционировании системы здравоохранения
4. Ежегодная оценка эффективности стандартов качества
5. Составление перечня новых стандартов для будущего применения в здравоохранении

## 6. Использование научно-технического прогресса в полной мере

Каждый штат использует свою программу по управлению качеством в здравоохранении. Давайте рассмотрим какие обязанности у них существуют. Первое – развитие методов оценки качеством, которые устанавливаются федеральным правительством. Второе - использование национальных стандартов всеми медицинскими учреждениями. Лицензирование и сертификация. Третье – подготовка сравнительных отчетов по выполнению заданного плана и деятельности медицинского учреждения. Четвертое – программа технической поддержки выполнения задач управления качеством. То есть участие в академических центрах, обмен опытом между работниками, которые участвуют в этих программах. Создание практических правил и научных разработок, проведение образовательных курсов.

### **Список используемой литературы:**

1. Андреева М. Р. Основные задачи и перспективы развития системы управления качеством медицинской помощи/ М.Р. Андреева //Вестник Росздравнадзора. -2010. -№ 5. С. 22-27.
2. Вялков А.И. Управление качеством медицинской помощи /А.И. Вялков, В.З.Кучеренко, С.Л.Вардосанидзе, Е.П.Яковлев, Г.М.Вялкова, Н.В.Эккерт// ГлавВрач, - 2007. - №10.
3. Михайлова Н. В. Методология обеспечения и управления качеством медицинской помощи в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000/ Н.В. Михайлова// Вестник Росздравнадзора. - 2010. - № 3. С.19-27.

4. Найговзина Н.Б., Астовецкий А.Г. Управление качеством медицинских услуг/ Н.Б. Найговзина, А. Г. Астовецкий // Экономика здравоохранения. - 2004. - № 1. - С. 7-10.

5. В.Г. Дьяченко. Система контроля качества медицинской помощи. / Дьяченко В.Г., Капитоненко Н.А., Пудовкина Н.А., Потылицына Л.К.//Медицинское страхование. 2006 г., № 1-2 (13-14), с. 47-51.