

УДК 005.6:614.2

*Новиков В.А., студент,  
4 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия),  
Хайитов Х.О., студент,  
4 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)  
Цыплов Е.А., студент,  
4 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)  
Novikov V.A., student,  
4 course, Institute of Finance, Economics and Management,  
Tolyatti State University,  
Tolyatti (Russia)  
Hayitov H.O., student,  
4 year, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Tsyplov E.A., student,  
4 year, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Togliatti, Russi*

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, А  
ТАКЖЕ ЕЕ КОМПОНЕНТЫ**

**Аннотация:** Статья рассматривает вопросы системы управления качеством в медицинской помощи через использование и разбор каждого компонента общего механизма работы.

**Ключевые слова:** Управление, медицинская помощь, стандарты, виды, контроль качества.

**Annotation:** The article considers the issues of the quality management system in medical care through the use and analysis of each component of the general mechanism of work.

**Keywords:** management, medical care, standards, types, quality control.

На данный момент развитие здравоохранения по части управления качеством является основой для работы медицинского учреждения. Анализируя информацию поступающую от медицинских организаций, можно установить основные компоненты по управлению качеством, существуют внутренние и внешние. К внутренним относится главный врач, основные организаторы процессов, сам пациент, который ориентируется в правильности оказываемой помощи, врачи и служебный персонал. К внешним относятся такие компоненты как, различные партнеры, страховые компании, и вся общественность в целом. Важным аспектом выступает важность объединения всех компонентов в один, для правильного управления качеством в медицинском учреждении.

В России острым является вопрос по управлению качеством в здравоохранении, согласно современным требованиям нужно осуществить поиск самого действенного механизма, с помощью которого будет происходить управление качеством в медицинском учреждении, в последующем для оказания верной и направленной медицинской помощи.

Как можно оценить качество здравоохранения?

Для ответа на этот вопрос используются различные критерии по которым происходит оценка качества оказываемых услуг.

Существует ряд критериев для оценки показателей по оказанию медицинской помощи при амбулаторных и стационарных условиях. Основной контроль качества производится за счет контроля со стороны страховых компаний, которые отслеживают качество и процессы по поддержанию уровня качества в условиях медицинских учреждений. В случае если критерии по поддержанию качества не выполняются, страховые компании начинают накладывать санкционные меры, которые негативно сказываются на медицинском учреждении, что позволяет точно сдерживать и моментально контролировать все процессы по оказанию врачебной помощи.

Существуют определенные условия, согласно которым происходит независимая оценка качества по оказанию медицинской помощи:

- открытая и доступная информация о каждом медицинском учреждении.
- насколько комфортны условия пребывания в медицинском учреждении.
- какое время ожидает пациент приема, а также в какие сроки ему предоставляется медицинская услуга.
- насколько доброжелательны и вежливы были люди, которые работали с пациентом, насколько они были компетентны.
- удовлетворен ли пациент после оказания услуги.

Все эти показатели были утверждены приказом Минздрава.

Критерии по оценке качества сферы здравоохранения являются частью системы по оценке качества медицинской помощи.

В основе управления лежит: планирование, контроль, мотивация персонала, организация, все они в совокупности дают полное управление качеством и работу всех функций:

- планирование помогает определить область, в которой нужно работать для достижения нужного результата.
- контроль помогает установить стандарты и принципы работы медицинского учреждения.

- мотивация улучшает подход персонала к работе, что существенно улучшает результат.
- за счет организации создается условие, при котором назначаются ответственные лица за каждый сектор и фронт работы.

Таким образом, можно сделать вывод, что управление качеством происходит за счет слаженной работы многих факторов, которые влияют на результат работы.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, все медицинские организации должны быть лицензированы, что позволяет уже на ранних этапах установить точную планку по качеству оказываемых услуг, дальнейшая аккредитация поддерживает этот уровень, а внешние организации по типу страховых компаний, позволяют вести непрерывный контроль за выполнением всех обязательств.

Стандарты системы ISO9000 описывают процессы по управлению качеством как менеджмент через ресурсы, таким образом можно считать что управление качеством в медицинском учреждении происходит за счет правильного и верного управления человеческими ресурсами, а также верного управления руководящих должностей, что позволяет вести правильную работу по повышению качества всех процессов.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, чтобы обеспечить эффективность процесса при оказании помощи нужно проводить контроль качества не только на уровне критериев по оценке, но еще и с помощью такого важного компонента как система по управлению качеством. От этого зависит весь успех слаженной и верной работы всего медицинского учреждения и его пациентов, точное определение диагнозов и заболеваний, минимализировать ошибки, и понизить смертность.

#### **Список используемой литературы:**

1. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? // Journal of the American Medical Association, 1988; . 260: 1743-1748.

2. Veillard J et al. A performance assessment framework for hospitals: the WHO Regional Office for Europe PATH project. // International Journal for Quality in Health Care, 2005; . 17(6): 487-496.

3. Духанина И.В. Административный учет в деятельности лечебно-профилактического учреждения как основа повышения результативности оказываемой медицинской помощи пациентам терапевтического профиля.: дис. ... д-р. мед. наук: 14.00.05. М., 2006