Управление соответствием, системный подход и приказы Минздрава

Категория: Проблемы организации внутреннего контроля
Опубликовано: Среда, 28 декабря 2022, 22:52
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 3170

Успех проектов в области качества в немалой мере зависит от воодушевления персонала, которое, как огонь дровами, питается достижениями.

Трудно представить более разочаровывающее коллектив событие, чем выявленные контролирующими инстанциями нарушения установленных требований в организации, выстраивающей систему менеджмента качества (СМК). Реализация проектов в области качества требует значительных усилий многих людей, и как бы они ни старались, не всё идёт гладко и не за всем удаётся проследить. Проверяющие же всегда во всеоружии, их интерес подкреплён узкоспециализированными формализованными инструментами, позволяющими легко вскрывать искомые недочёты. В здравоохранении такое происходит сплошь и рядом, что имеет свои причины. Среди них громадное количество требований, слабо стыкующихся с принципами менеджмента качества, ресурсный дефицит и перегрузки, жёсткий многоуровневый контроль, по определению рискованный характер деятельности, претензии пациентов и их родственников, и т.д.

Организация, провозгласившая цели в области качества и намерение их достичь, не освобождается от необходимости обеспечить соблюдение установленных требований. Концепцию риск-ориентированного надзора, моратории на плановые проверки, профилактические визиты и т.п. ограничения контрольно-надзорной деятельности нельзя воспринимать как послабления, а лишь в качестве предложения перейти к активному отраслевому и профессиональному саморегулированию. Применительно к деятельности в сфере здравоохранения данное утверждение становится категорическим. Любое медицинское вмешательство связано с риском всевозможных неблагоприятных последствий, а выявленные при этом нарушения установленных требований превращают не предотвращённое неблагоприятное событие в преступление.

Указанные обстоятельства придают системному подходу к управлению качеством в здравоохранении яркую специфичную окраску. К сожалению, часто приходится слышать тезис о ненужности или даже вредности систем оценки соответствия (СОС) – дескать, достаточно тройственной связки систем: добровольной сертификации (СДС), менеджмента качества (СМК) и стандартов качества, а СОС лишь отнимает ресурсы. Хуже того, СОС, по мнению некоторых экспертов в области качества, смещает фокус внимания на ложные цели достижения показателей качества вместо собственно качества. Эти соображения, возможно, и справедливы, но только для более предсказуемой хозяйственной деятельности в других сферах. Медицинская деятельность с вероятностным характером своего основного «производственного» процесса оказания медицинской помощи и постоянно меняющимися сверхсложными внешними условиями не может ограничиваться какой-то одной системой стандартов или СДС. В этой связи, в здравоохранении не нуждаются в СОС только зрелые медицинские организации, в которых все необходимые функции обеспечения

Phoca PDF

соответствия осознаны и приняты коллективом. Преодолевших крутой подъём к вершинам качества медицинских организаций немного, а остальные толпятся у подножия, делая иногда робкие попытки взобраться по скользким склонам – причём, чаще по принуждению обстоятельств, чем по доброй воле. СОС может быть для них серьёзным подспорьем.

Другое дело, что совершенных, актуальных и полноценных, СОС в настоящее время в стране нет. О том, как могла бы выглядеть система, отвечающая потребностям сего дня, я написал уже немало статей. Принципы построения такой системы определены, технология оценки соответствия отработана, аналитический инструментарий стандартизирован, отдельные направления работы погружены в рабочие карты СОС «ЭкспертЗдравСервис».

Чисто, для примера. У нас есть действующий приказ Минздрава России от 31 июля 2020 года № 785н с Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Указанные требования, наряду с положениями ещё нескольких документов, вошли в «Проверочный лист (список контрольных вопросов, ответы на которые свидетельствуют о соблюдении или несоблюдении контролируемым лицом обязательных требований), используемый Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными органами при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) качества и безопасности медицинской деятельности (соблюдение осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности)» (приложение 6 приказа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 11 февраля 2022 года № 973). А во второй версии Практических рекомендаций Росздравнадзора по организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях для стационара, а также в вышедшей раньше версии для скорой медицинской помощи, есть раздел «Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации». Нетрудно догадаться, что речь в указанных источниках идёт об одном разделе работы – организации системы внутреннего контроля и управления качеством. Есть и другие источники (стандарты), которые также могут быть задействованы.

Если погрузить требования из различных источников, касающихся определённых разделов работы, в стандартизованную структуру СОС и разместить их на соседних листах Автоматизированной экспертной технологической карты (АЭТК), то появляется возможность не только сопоставлять наборы требований и их конкретные формулировки, но и выявлять закладываемые в них смыслы. В представленном ниже 14-минутном видео я продемонстрировал, как это можно реализовать в наших АЭТК:

Phoca PDF

Управление соответствием, системный подход и приказы Минздрава

Категория: Проблемы организации внутреннего контроля
Опубликовано: Среда, 28 декабря 2022, 22:52
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 3170

Продолжительность 14 минут, а с ускорением до 1.5х просмотр займёт менее 10 минут.

Из двух фигурирующих в видеоролике карт одна, АЭТК «Организация системы внутреннего контроля», находится в разработке, а другая представлена на сайте Здрав.Биз наряду с другими:

АЭТК «Эпидемиологическая безопасность»;

АЭТК «Идентификация личности пациента»;

АЭТК «Экспертиза сайта медицинской организации».

Обсудить в Телеграм

Обсудить вКонтакте

Каталог решений Здрав.Биз.

Всегда ваши, Андрей Таевский и ЗдравЭкспертРесурс.

Phoca PDF