

Менеджмент якості згідно зі стандартами ISO як спосіб підвищення ефективності діяльності медичних закладів

Лехан В.М., Павленко М.В., Волчек В.В.

Ключові слова: стандарти серії ISO, менеджмент, якість медичних послуг, ресурси стаціонарів

Серед способів підвищення ефективності використання ресурсів стаціонарів необхідно відзначити такі, як удосконалення системи фінансування медичної установи, впровадження процедури сертифікації медичних закладів для контролю якості їх послуг та автоматизація планування ресурсів відділень. Щодо другого з вищеназваних способів – удосконалення системи контролю якості медичних послуг – міжнародний досвід свідчить про ефективність впровадження процедури сертифікації медичних закладів на основі стандартів серії ISO (Татарников М.А.; Шевцов В.И., Попков А.В.; Маматова Т.В.).

Система менеджменту якості (СМЯ) за вимогами стандарту ДСТУ ISO 2001-2009 для стаціонару була індивідуально розроблена відповідно до цілей і завдань приватного стаціонару. Аналіз впливу СМЯ на якість стаціонарної допомоги проводився на вибірці чисельністю 414 пацієнтів, з них 215 хворих було госпіталізовано протягом двох років до впровадження СМЯ, а 199 пацієнтів – госпіталізованих протягом двох років після впровадження СМЯ. Проаналізовано закінчені випадки стаціонарного лікування хворих хірургічного профілю за нозологіями: калькульозний холецистит (100 і 106 хворих

відповідно), венціальна (52 та 49 пацієнтів) та пахова грижі (45 та 52 хворих).

Виявлено, що після успішного впровадження СМЯ в роботу стаціонару значно збільшилась частка хворих, обстежених на попередньому етапі, до досліджуваної планової госпіталізації (з 77,4 % до 93,5 % хворих на калькульозний холецистит, з 68,4 % до 97,6 % хворих на венціальну грижу; з 63,5 % до 86,5 % хворих на пахову грижу, $p < 0,01$).

Виявлені дефекти лікувальних втручань у хворих на грижі в 2009-2010 роках зустрічались із значно меншою частотою (2,4 % порівняно з 12,3 % до впровадження СМЯ у хворих на венціальну грижу, $p = 0,05$; 2,0 % і 17,3 % відповідно у хворих на пахову грижу, $p = 0,007$).

У результаті впровадження СМЯ достовірно збільшилась питома вага обґрунтованої тривалості стаціонарного лікування хворих на калькульозний холецистит (з 85,8 % до 96 % від загальної кількості ліжко-днів, $p = 0,009$) та венціальну грижу (з 76,9 % до 90,9 % відповідно, $p = 0,05$), а в групі хворих на пахову грижу досягла 99,3 %, що свідчить про підвищення ефективності лікувально-діагностичного процесу в стаціонарі.

Ключевые слова: стандарты серии ISO, менеджмент, качество медицинских услуг, ресурсы стационаров.