

Система менеджмента качества в медицине

Луканович А.А.

Научный руководитель Аснович Н.Г.

Белорусский национальный технический университет

Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность методик, процессов и ресурсов, которые необходимы для общего руководства качеством услуг, предоставляемых той или иной организацией (предприятием).

Международные стандарты качества серии ISO 9000 в медицине стали применяться позже, чем в промышленном производстве.

По отношению ко всей системе здравоохранения ВОЗ рекомендует определять понятие качества медицинской помощи в виде нескольких показателей: эффективности, экономичности и адекватности. «Итоговое качество» создается при использовании качественных процессов, материалов и инструментов.

Для достижения наилучших результатов необходимо управление процессами оказания медицинской помощи, а не только проверка индивидуального выполнения и контроль, но и, в первую очередь, выявление отклонений и анализ их причин.

течение долгих лет вообще не учитывались мнения пациентов для определения качества предоставляемых услуг.

Учреждения работали по принципу: нет жалоб – хорошо, есть – плохо.

Ситуация изменилась несколько лет назад, когда в больницах ввели независимую оценку качества, основанную на опросах пациентов. Использование в управлении лечебно-профилактическими организациями системы оценки качества медицинской помощи является одной из составляющих повышения эффективности медицинской помощи и деятельности организаций здравоохранения.

Система контроля качества обеспечивает объективную оценку деятельности организаций, способствует сокращению дефектов в оказании медицинской помощи населению.

настоящее время СМК в медицине как никогда важна. В связи с эпидемиологической ситуацией во всём мире качество предоставления услуг здравоохранения должна соответствовать международным стандартам.