


# Стандартизация процессов оказания экстренной помощи и контроль качества

 Ю. В. Бурковская


 ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»



Фото: НИИОЗММ ДЗМ

*Оказываемая пациентам экстренная медицинская помощь должна быть доказуемо безопасна и максимально качественна. Этому способствуют своевременные экспертные решения оказания медицинской помощи, стандартизация операционных процедур и разработка технологических карт.*



## СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПОЗВОЛИТ ЗНАЧИТЕЛЬНО СНИЗИТЬ ОТСТУПЛЕНИЯ ОТ УТВЕРЖДЕННЫХ МЕДИЦИНСКИХ АЛГОРИТМОВ И, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ОСЛОЖНЕНИЯ

К важным факторам, которые будут содействовать технологическому процессу, с уверенностью можно отнести компетентные трудовые ресурсы, свободный доступ к медицинской помощи, скоординированную экстренную помощь на протяжении всего пути пациента и постоянный мониторинг его состояния. Все это должно быть учтено в системе оценки качества работы медицинской организации. Локальные нормативные документы должны иметь сформулированные критерии, позволяющие не только определять качество оказания помощи, но и предлагать наиболее успешные решения, ведущие к увеличению продуктивности и безопасности лечения.

Критерии эффективности оказываемой медицинской помощи:

- повышенная удовлетворенность пациентов и медицинского персонала,
- снижение диагностической неопределенности при состояниях высокого риска,

- сокращение сроков пребывания в стационаре,
- улучшение клинических показателей,
- снижение затрат для пациентов, стационаров и страховых организаций.

Система оказания экстренной медицинской помощи не застрахована от ошибок, поскольку спасение пациентов происходит в динамичных и сложных условиях. В связи с этим необходимы глубокие исследования для улучшения качества оказания экстренной помощи снижения риска безопасности пациентов. Требуется разработка и составление клинических руководств, протоколов, алгоритмов, инструкций и технологических карт, описывающих все детали, процессы и методики предоставления медицинской помощи.

Инструментом для оценки качества проведения диагностических или лечебных мероприятий в рамках оказания экстренной

Открытие флагманских центров и работа по единым стандартам выведет на новый уровень оказание не только экстренной, но и плановой медицинской помощи.



Фото: mos.ru

Для всех флагманских центров принят единый стандарт оснащения медицинским оборудованием

## ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ СОПРЯЖЕНО С РИСКОМ, В ТАКОЙ СИТУАЦИИ ИЗБЕЖАТЬ ОШИБОК ПОМОГАЮТ ЕДИНЫЕ АЛГОРИТМЫ И СТАНДАРТИЗИРОВАННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Использование единых стандартов экстренной помощи позволит медицинским работникам максимально быстро включаться в работу и выполнять ее на качественно новом уровне.

Работа со сложной аппаратурой регламентирована технологическими картами

медицинской помощи в столичных флагманских центрах стали технологические карты, которые представляют собой документ, подготовленный для каждой комплексной медицинской услуги в виде таблицы или схемы. По сути, технологические карты – это стандартизированная инструкция с описанием каждого этапа процедуры. Технологические карты регламентируют способы и методы, а также последовательность выполнения технологических процессов, перечень необходимых расходных материалов, оборудования, аппаратуры, изделий медицинского назначения, кратность и частоту их применения.

С помощью такого документа обеспечивается качественное и оптимальное с точки зрения доказательной медицины выполнение необходимых процедур, манипуляций и вмешательств. Ключевым элементом медицинской технологической карты является формализованное описание медицинского процесса. Такое описание должно учитывать все этапы ведения больного, их продолжительность, условия перехода с одного этапа на другой, показатели исхода и индикаторы качества и отражать все необходимые обследования, манипуляции и вмешательства.

Структура технологических карт представлена в тарифном соглашении, которое утверждается ежегодно. Документ содержит обязательные разделы, служащие для оценки качества и безопасности оказываемой медицинской помощи:

- наименование медицинской услуги,
- краткое описание технологии выполнения медицинской услуги,
- трудовые затраты всего медицинского и немедицинского персонала, оказывающего медицинскую услугу,
- перечень услуг при оказании комплексной медицинской услуги, частота и кратность применения,
- используемые лекарственные препараты, расходные материалы, оборудование,
- лечебное питание,
- основные требования к помещению.

Стандартизированные технологические карты позволяют разработать набор инструкций или пошаговых алгоритмов, которые далее документально оформляются в виде стандартизированной операционной процедуры. В каждой медицинской организации допускается наличие локальных



Фото: mos.ru



Фото: НИИОЗММ ДЗМ



Фото: mos.ru


## ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КАРТЫ НОСЯТ МУЛЬТИДИСЦИПЛИНАРНУЮ НАПРАВЛЕННОСТЬ И СЛУЖАТ ОСНОВОЙ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ КЛИНИЧЕСКИХ РУКОВОДСТВ В ПРАКТИЧЕСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

стандартизированных операционных процедур, разработанных в целях усовершенствования организации экстренной медицинской помощи, в соответствии с возможностями и потребностями конкретного флагманского центра.

Можно ответственно утверждать, что такие документы, как технологические карты и стандартизированные операционные процедуры, станут надежным источником системы менеджмента качества во флагманских центрах. Глубокий и тщательный анализ работы медицинского персонала по регламенту данного типа документов поможет в дальнейшем улучшать и совершенствовать процессы оказания медицинской помощи.

Непрерывное усовершенствование и рационализация технологий и процедур с учетом проводимого хронометража помогут добиться многократного улучшения

показателей, как промежуточных, так и итоговых. Однако необходимо учитывать, что технологические карты и стандартизированные операционные процедуры должны соответствовать и не противоречить определенным требованиям проверочных листов и критериям оценки качества медицинской помощи.

Таким образом, технологические карты и стандартизированные операционные процедуры являются пациентоориентированным планом лечебно-диагностических мероприятий, выполняемых за один случай оказания медицинской помощи. Технологические карты носят мультидисциплинарную направленность и служат основой для внедрения клинических руководств в практическую деятельность, что, в свою очередь, позволит значительно снизить отступления от утвержденных медицинских стандартов и, следовательно, нежелательные осложнения. 

▲ Реанимационная бригада работает с пациентом