

Аккредитация Международной Объединенной Комиссии (JCI)



Абенова Анель, магистр общественного здравоохранения, США
Заместитель Медицинского директора АО «Республиканский научный центр
нейрохирургии»
30 июля 2013 г.

«Качество медицинских услуг»

- Сосредоточенность на пациенте, практикуемая каждым работником; уровень безопасности, эффективности и своевременности услуг определяет вероятность получения желаемого результата, и соответствует современным профессиональным достижениям медицины (Институт Медицины США)

«Безопасность пациента»

- Дисциплина, целью которой является выявление, анализ и предотвращение медицинских ошибок, часто наносящих вред здоровью пациента
- ВОЗ: каждый 10-й пациент подвергается медицинской ошибке
- Институт медицины США, 1999, отчет «Человек ошибается»: ежегодно более 90 000 американцев умирают из-за мед. ошибок

Система менеджмента качества

- Регламент процесса (четко описанные во внутренних и внешних нормативных документах процессы, планы работ)
- Внедрение/выполнение процесса (обучение персонала, исполнение)
- Аудит процесса
- Исправление

ISO, JCI, ...



Задачи системы здравоохранения

- **Безопасная** (не вредит)
- **Эффективная** (действует: доказательная база)
- Экономная (оптимальная: без простоев)
- Своевременная (нет задержек в уходе)
- **Пациент-ориентированная** (забота и уважение)
- Справедливая (социально доступная)

Все задачи измеримы с помощью **индикаторов**

(Институт Медицины США)

«Железный треугольник» компромиссов в здравоохранении



Менеджмент качества в РК: от чего зависит качество мед. услуг?

Система здравоохранения (МЗ, РЦРЗ)



Структура здр-охран. регионов, механизм оплаты



Процессы в мед.организации



Практика индивидуального мед.работника

III. Международная аккредитация JCI

- Системы аккредитации в мире
- Аккредитация Международной Объединенной Комиссии (Joint Commission International - JCI)

Кто аккредитует?

JCI = «золотой стандарт»
улучшения качества
медуслуг больниц
(ВОЗ, ISQua)

Международная Объединенная Комиссия
JCI, США

Британский блок по аккредитации
качества в здравоохранении, CHKS

Аккредитация Канады,
Accreditation Canada

Австралийский совет по стандартам в
здравоохранении, ACHS

European Foundation for Quality
Management, EFQM, Бельгия

другие

Международное
Общество по Качеству
в Здравоохранении
ISQua:

аккредитует
“аккредитующих”

ISQua
аккредитовала 19 организаций,
которые в свою очередь
аккредитуют мед.организации

История Объединенной Комиссии

- **1910** – Доктор Эрнст Кодман (хирург, Бостон, США) предложил «систему конечного результата в стандартизации больниц» для длительного наблюдения исхода лечения каждого пациента с целью выявления эффективности лечения
- **1913** – создание Американской Коллегии Хирургов и принятие «системы конечного результата в стандартизации больниц»
- **1917** - выпуск «Минимальных стандартов больниц» (1 стр.текста), в 1918 г. только 89 из 692 больниц соответствовали стандартам
- **1926** – выпуск первого руководства по стандартам (18 стр.текста)
- **1951** – создание **Объединенной Комиссии по Аккредитации Больниц в США**
- **1953** – выпуск первых Стандартов для Аккредитации Больниц
- **1994** - создание **Международной Объединенной Комиссии JCI**

На сегодня: аккредитация по всем направлениям деятельности мед. организаций



Эрнст
Кодман





ОБЪЕДИНЕННАЯ
КОМИССИЯ, США

Международная
Объединенная
Комиссия, JCI

Центр
трансформации
здравоохранения

Ресурсы
Объединенной
Комиссии

Центр ВОЗ по
безопасности
пациента



Международная Объединенная Комиссия (JCI)

- Аккредитовала более 450 государственных и частных организаций здравоохранения в 48 странах мира
- Организация JCI была аккредитована Международным Обществом Качества в Здравоохранении (ISQua)

Миссия

- **«Непрерывное улучшение качества медицинского ухода и безопасности в мировом пространстве путем предоставления обучения, консультативных услуг, проведения международной аккредитации и сертификации»**

Стандарты JCI

- Фокус на тех аспектах ухода, которые существенно влияют на качество медицинской помощи и безопасность ухода
- Стимулируют постоянное улучшение
- Набор оптимальных, достижимых ожиданий
- Не прописывают детального механизма, а дают направление и принципы для работы

Аккредитация JCI

- для больниц, 4 изд. 2011 г.
- для амбулаторных центров, 2 изд. 2010 г.
- для клинических лабораторий, 2 изд. 2010 г.
- для организаций по уходу на дому, 1 изд. 2012 г.
- для реабилитационных центров, 1 изд. 2012 г.
- для скорой помощи и мед.транспорта, 1 изд. 2003
- для организаций ПМСП, 1 изд. 2008
- для Университетских и Академических центров, 1 изд. 2013

Также есть сертификация JCI – по 15 услугам

Аккредитованные JCI организации



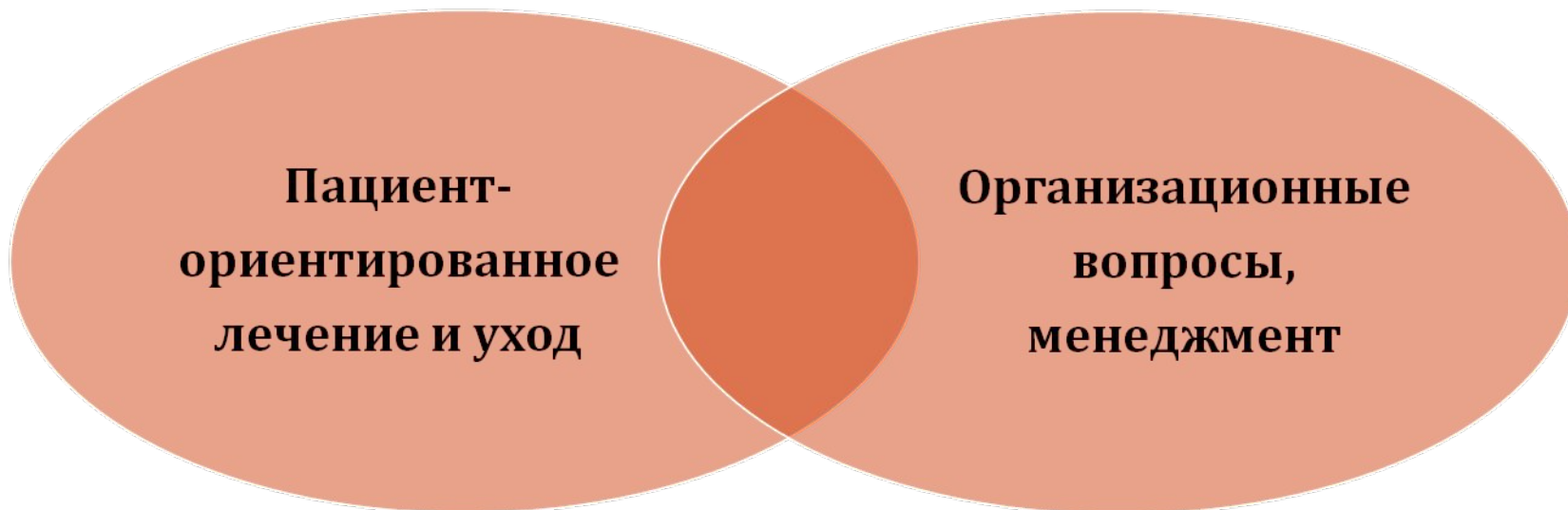
Работа комиссии JCI поддерживается штаб-квартирой в США и 3 региональными офисами

Стандарты аккредитации для больниц



Стандарты аккредитации JCI

- Стандарты JCI для больниц, 4 изд. (2011 г.)
- **Более 300 стандартов** в составе **14 глав**
- Около **1250 измеримых элементов** (оцениваемых критериев)



Главы стандартов JCI для больниц

Пациент-ориентированное лечение и уход

Глава 1. Международные цели по безопасности пациентов (МЦБП)

Глава 2. Поступление и преемственность лечения (ППЛ)

Глава 3. Права пациента и семьи (ППС)

Глава 4. Осмотр пациента (ОП)

Глава 5. Оказание медицинской помощи (ОМП)

Глава 6. Анестезия и хирургическое лечение (АХЛ)

Глава 7. Менеджмент и использование медикаментов (МИМ)

Глава 8. Образование пациента и семьи (ОПС)

Главы стандартов JCI для больниц

Организационные вопросы, менеджмент

Глава 9. Качество и безопасность пациентов (КБП)

Глава 10. Профилактика и контроль инфекций (ПКИ)

Глава 11. Управление, лидерство и руководство (УЛР)

Глава 12. Менеджмент зданий и безопасность (МЗБ)

Глава 13. Квалификация и образование персонала (КОП)

Глава 14. Коммуникационный и информационный менеджмент (КИМ)

Что такое стандарт?

Каждый стандарт входит в одну из вышеуказанных 14 глав (по тематике)

- **Стандарт – требование, изложенное одним предложением, часто обобщенным, требующим конкретики**

 - К каждому стандарту дается объяснение: цель и обоснование стандарта

- **Измеримый элемент (требование конкретного действия)**

 - Каждый стандарт имеет от 2 до 10 измеримых элементов («измеряемых критериев» - measurable element)

 - ИЭ оценивается по баллам при аккредитации

 - Выполнение всех ИЭ стандарте = выполнение стандарта

 - **Результат оценки стандарта:**

 - выполнен (met);

 - частично выполнен (partially met);

 - не выполнен (not met)

Обновления в стандартах JCI

Каждые 3 года новый выпуск в связи с:

- Желанием улучшить стандарты (мед. туризм)
- Новые виды орг. структуры (аутсорсинг)
- Необходимостью в ясности изложения
- Введением новых измеримых элементов
- Новыми технологиями (электронная мед.карта)
- Внедрением международных рекомендаций (ВОЗ)
- Достижениями науки (борьба с АБ-резистентными МО)
- Пожеланиями мед. организаций

Обновления (продолжение)

Пример конкретизации действий (хир. вмеш-во)

(Стандарт: международная цель по безопасности пациента №4):

3-е издание



4-е издание

Организация использует процесс проверки, что все необходимые документы и оборудование находятся в состоянии в готовности и под руками

Организация использует контрольный лист или др. процесс для предоперационной проверки того, что локализация операции, вид вмешательства и личность пациента определены правильно, и все необходимые документы и оборудование находятся под руками, правильно выбраны и исправны

Обновления (продолжение)

Пример расширения спектра стандарта (ЛС):

(Стандарт: международная цель по безопасности №3):

3-е издание



4-е издание

Особое хранение **концентрированных электролитов**: не в палате, а в аптеке; они четко обозначены

Не только концентрированные электролиты, но и **все медикаменты высокого риска**: у организации есть план с определенным списком таких ЛС, маркировкой, хранением высокоопасных медикаментов

Внедрение стандартов JCI

- выстраивание определенных структур
- стандартизация процессов (описываются в правилах и процедурах, иллюстрируются в формах)
- достижение желаемых результатов
- обучение
- аудит

Внедрение стандартов JCI

Это работа всего коллектива. Рекомендуется:

- Найти «чемпионов глав» - желающих быть ответственными за каждую Главу стандартов
- «Чемпионы глав» + команда по разработке документов и внедрению стандартов
- Разработать **ВНУТРЕННИЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**
- Многие стандарты **не требуют** материальных затрат, а основаны на изменениях в практике/поведении:
 - **Внесение всей информации о пациенте в историю болезни (даже если ведутся журналы на уровне отделения)**
 - **Проверка правильности назначения ЛС**
 - **Сверка личности пациента перед каждой манипуляцией**
 - **Выдача разрешения на лечение врачам (проверка навыков)**

Трудоемкие стандарты:

Непривычные/новые функции:

- Тайм-аут и маркировка опер.поля врачами
- Код Синий – неотложная помощь
- Средний мед.персонал: шквал новых функций
 - первичный осмотр + план ухода
 - Оценка риска падения
 - Оценка болевого синдрома и пр.
- Получение письменного согласия пациента на все процедуры риска (хирургическое/инвазивное лечение, на анестезию, на получение препаратов крови, пункции, ФГДС, и т п)
- 100% скрининг по питанию (наличие диетолога)
- 100% скрининг по функц.оценке (физиотерапевт?)

Трудоемкие стандарты:

Требующие затрат:

- Очистка вентиляционной системы + замена фильтров
- Гигиена рук: дозаторы (кажд. палата), гель-антисептик
- Пожарная безопасность
- Медицинские карты и формы
- Тележка / чемодан неотложной помощи (ИМН, ЛС, дефибриллятор, кислородный баллон) + обучение оказанию неотложной помощи (BLS)
- Наличие альтернативных источников воды, электроснабжения

Частые замечания при аккредитации JCI

Количество невыполненных стандартов от общего числа стандартов в главе



Результаты внедрения стандартов JCI

Долгосрочные

↓ ВБИ

↓ мед.ошибок

↓ средней длительности пребывания

↓ ненужных затрат (ошибки)

↑ платных пациентов, мед.туристов

↑ удовлетворенности персонала

↑ удовлетворенности пациентов

IV. Заключение: что ждет организацию?

Цикл инновации

1

- Разработка правил, форм документации
- Утверждение на уровне организации

2

- Обучение персонала (как исполнять/заполнять)
- Пилотное / повсеместное внедрение новшеств

3

- Управление: понимание зачем (нововведения, инновации всегда встречают сопротивление и разные мнения)
- Улучшение: коррекция действий по предложениям персонала

Альберт Эйнштейн:

«чтобы задать новые вопросы, новые возможности, чтобы рассмотреть старые проблемы новым взглядом, требуется инновационное воображение, что указывает на настоящий прогресс в науке»

Томас Эдисон:

Есть способ делать (ваше дело) лучше – найдите его!

* * *

Если настоящее содержание медицинской карты не удовлетворяет потребности ваших пациентов и сотрудников, в ваших руках улучшить качество медицинской помощи на системном уровне – через медицинскую документацию!

Литература

- http://patientsafetyed.duhs.duke.edu/module_c/culture_healthcare.html
- http://patientsafetyed.duhs.duke.edu/module_e/definitions.html
- Материалы консультантов JCI
- Материалы Айыпхановой А.Т., Советника Председателя Правления АО «Национальный медицинский холдинг»

ЈСІ - приверженность
высокому качеству



Спасибо за внимание!