

# 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



**JCI Headquarters**  
Chicago, USA

**JCI European Office**  
Ferney-Voltaire, France

**JCI Middle East Office**  
Dubai, UAE

**JCI Asia-Pacific Office**  
Singapore

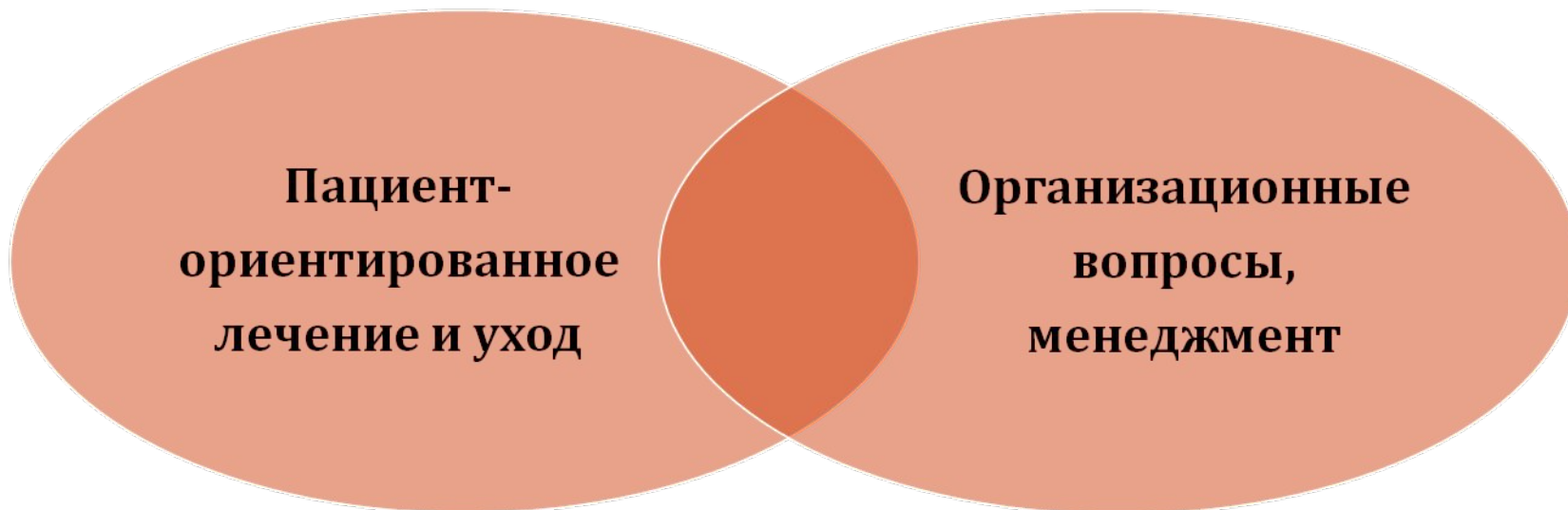
# Стандарты аккредитации для больниц





# 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_c/culture_healthcare.html)
- [http://patientsafetyed.duhs.duke.edu/module\\_e/definitions.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!