



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# Joint Commission International (стандарты JCI)



Organization Accredited  
by Joint Commission International

**Выполнили магистры 1  
курса УиЭЗ:  
Илюхин Д.  
Габуня Н.**

## Высказывание в тему



### **Всероссийский форум медицинских работников 2011 год, президент РФ В.В. Путин:**

«Считаю, что нам нужно выстроить четкую, понятную, эффективную систему управления качеством медицинской помощи. Предлагаю ежегодно публиковать рейтинги медицинских учреждений и

страховых компаний с обязательным учетом оценок пациентов»

«Качество медицинской помощи представляет собой совокупность множества характеристик, подтверждающих соответствие оказанной помощи потребностям пациента, его ожиданиям, современному уровню медицинской науки и технологии» (гlossарий РФ – США, 1999 г.)

# Краткая информация

**Joint Commission International (JCI)** – неправительственная некоммерческая международная организация работает в целях повышения безопасности пациентов и качества медицинской помощи в международном сообществе путем создания условий для обучения и консалтинга на международном рынке, проведением аккредитацией медицинских учреждений.

Впервые стандарты качества и безопасности для медицинских учреждений были опубликованы в 2000 году компанией **Joint Commission International**.

Сама компания создана двумя американскими компаниями, занимающиеся вопросами качества и безопасности в медицинской деятельности: **Quality Healthcare Resources** и **Joint Commission**.



Стандарты разрабатываются международными экспертами. Стандарты устанавливают единые требования к процессам медицинских организаций разного профиля и видов деятельности. Стандарты аккредитованы в международной организации по качеству в здравоохранении ([International Society for Quality in Healthcare](#)) и в ВОЗ ([World Health Organization](#)).

**Стандарты для:** поликлиник, стационаров, оказания МП на дому, центры оказания ПМП, медицинских лабораторий, услуг для транспортировки пациентов, долгосрочной медицинской помощи, сертификации программ медицинской помощи.

На сегодняшний день по стандартам JCI аккредитовано более 650 медицинских учреждений в 57 странах мира.

**В России 3 медицинских организации:**

1. БСМП гор. Набережные Челны, РТ.
2. ОАО Медицина, гор. Москва.
3. Дентал-фентези, гор. Москва.

## Аккредитация JCI позволяет:

- Повысить уровень доверия пациентов
- Обеспечить безопасную и эффективную среду
- Повысить удовлетворенность пациентов
- Учесть ожидания и потребности всех стейхолдеров
- Создать систему обеспечения безопасности пациентов
- Регулярно повышать качество МУ



## **Связанные с пациентами:**

- Положение по обеспечению безопасности пациентов (IPSG)
- Доступность и преемственность лечения (ACC)
- Права пациентов и их семей (PFR)
- Оценка состояния пациентов (AOP)
- Лечение пациентов (COP)
- Анестезия и хирургическое лечение (ASC)
- Медикаментозное лечение (MMU)
- Обучение пациентов и их родственников (PFE)

## **Стандарты управления МО**

- Повышение качества и безопасности лечения (QPS)
- Профилактика и лечение инфекционных осложнений (PCI)
- Управление, руководство, наставничество (GLD)
- Эксплуатация и безопасность зданий и оборудования (FMS)
- Квалификация и образование сотрудников (SQE)
- Управление коммуникацией и информацией (MCI)

# Получение аккредитации JCI

1. Определение стандарта аккредитации и планирование дальнейших действий.
2. Получение стандартов и руководств, регистрация на сайте.
3. Проведение обучения команды внедрения
4. Первоначальная оценка
5. Внедрение требований стандартов JCI
6. Регистрация в системе JCI в электронной системе E-App на сайте компании. Компания составляет график проверки.
7. Проведение аккредитации экспертами JCI
8. Повторная аккредитация



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



## International Organization for Standardization

**1947** год  
более **21000**  
международных  
стандартов

### **Разработка международных стандартов.**

Носят *добровольный* характер и содержат актуальные спецификации на продукцию, услуги и передовую практику, способствуют повышению эффективности производства и активному росту промышленного потенциала.



## Стандарт ISO 9001:2015

- Система менеджмента качества - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей применительно к качеству.
- Система менеджмента качества является динамической системой, которая развивается в течение долгого времени, проходя периоды улучшений. Каждая организация выполняет деятельность по менеджменту качества независимо от того, спланирована она формально или нет.

# 7 принципов менеджмента качества – основа стандарта ISO 9001

- 1. Ориентация на потребителя**
  2. Лидерство
  3. Вовлечение работников
  4. Процессный подход
  5. Улучшение
  6. Принятие решений, основанных на свидетельствах
  7. Менеджмент взаимоотношений
- ✓ **Риск – ориентированный подход**

# Маркетинг статья не затрат, но инвестиций в новое качество и стоимость бизнеса



Отсутствие или слабый учет интересов потребителей. Отсутствие клиент-ориентированной модели бизнеса



Клиент-ориентированная модель обеспечивает бизнесу высокий иммунитет, потенциал для развития, определяя, таким образом, и большую его стоимость.

## Удовлетворенность потребителя –

оказание медицинской помощи в соответствии с ожиданиями и потребностями пациента.

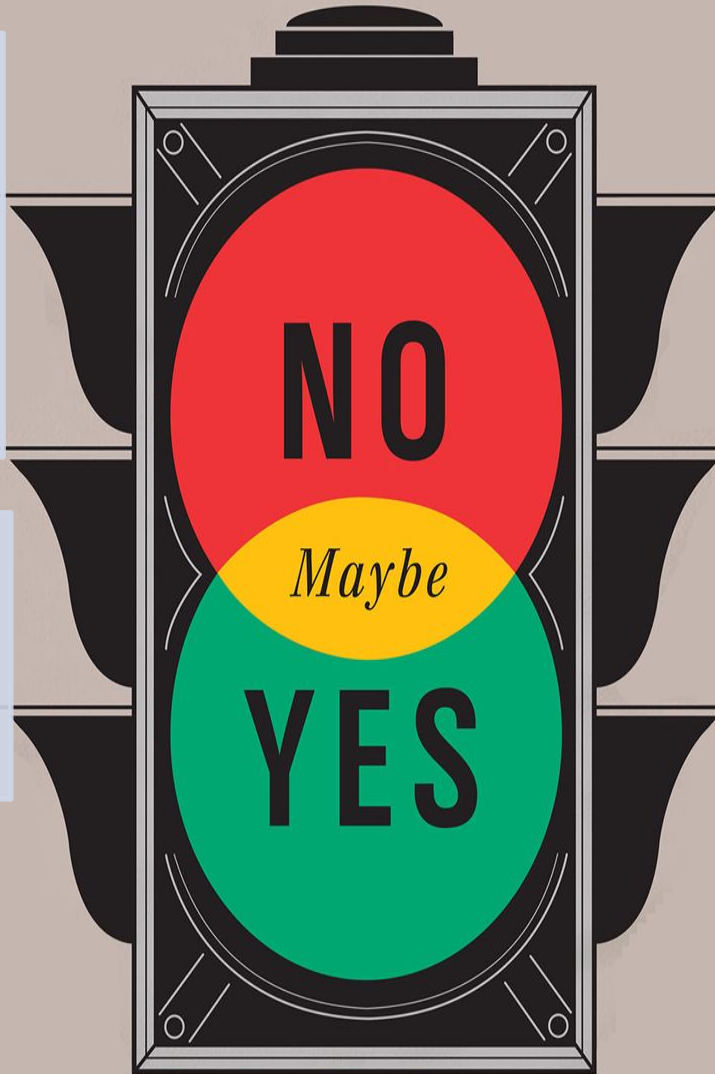


# Пациент решает, будет ли он в дальнейшем:



*обращаться к этому специалисту или в это ЛПУ*

*нести расходы связанные с лечением*



*рекомендовать обратиться в ЛПУ или к специалисту знакомым*

*следовать предложенному курсу лечения*

# *Быть клиент-ориентированным*

1. Идентификация потребителя, дифференциация на группы с выбором стратегии и тактики, нацеленной на каждую из них.
2. Идентификация потребительских свойств товара, представляющих ценность для покупателя.
3. Безотказное функционирование системы коммуникаций с потребителями, а также средств мониторинга потребительских настроений и обработки информации.
4. Увязку результатов с практическими действиями. Наличие системы отработки изменений на основе результатов маркетинговых исследований.
5. Структурирование функций качества и гибкость бизнес-процессов. Способность системы к реинжинирингу производственных бизнес-процесс на основе СФК.

# 7 принципов менеджмента качества – основа стандарта ISO 9001

1. Ориентация на потребителя
  - 2. Лидерство**
  - 3. Вовлечение работников**
  4. Процессный подход
  5. Улучшение
  6. Принятие решений, основанных на свидетельствах
  7. Менеджмент взаимоотношений
- ✓ **Риск – ориентированный подход**

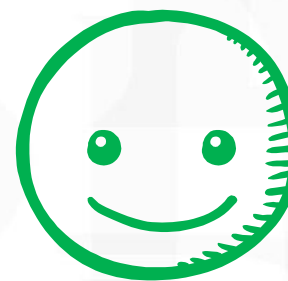
Об амбициях помнит  
лишь руководство  
= ПРОВАЛ



- Вовлеченность
- Мотивация
- Интеграция

} всего  
персонала

= УСПЕХ

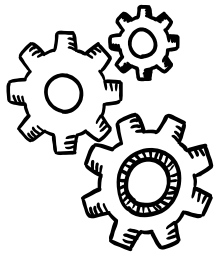


# 7 принципов менеджмента качества – основа стандарта ISO 9001

1. Ориентация на потребителя
  2. Лидерство
  3. Вовлечение работников
  - 4. Процессный подход**
  5. Улучшение
  6. Принятие решений, основанных на свидетельствах
  7. Менеджмент взаимоотношений
- ✓ **Риск – ориентированный подход**



# В беспорядке маркетинг не бывает эффективным



- информационные
- финансовые
- материальные потоки

**Улучшение** работы с информацией.

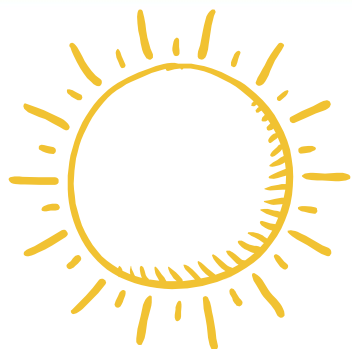
**Внедрение** соответствующих **систем**.

Определение маркетинговых статистик и критериев **оценки эффективности** маркетинговой практики, мониторинг этих показателей и внесение изменений.

Измерение эффективности маркетинга с позиций удовлетворенности потребителей. Увязка факторов, влияющих на эффективность, с заработной платой персонала.

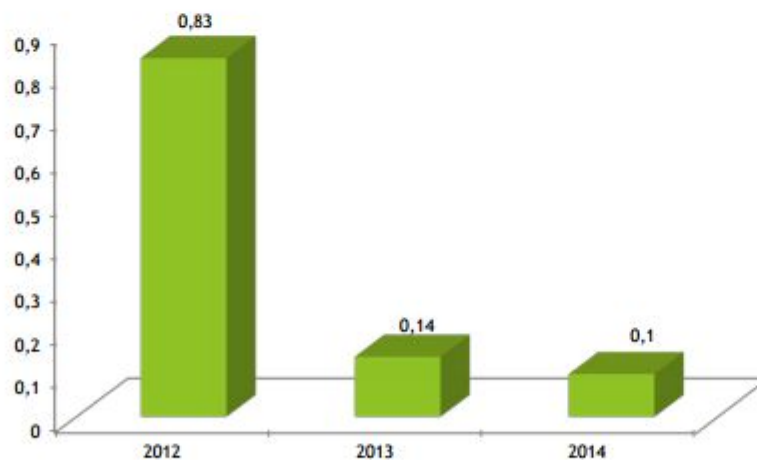
# 7 принципов менеджмента качества – основа стандарта ISO 9001

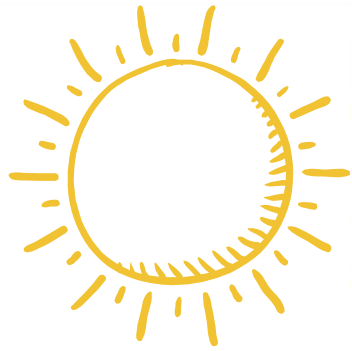
1. Ориентация на потребителя
  2. Лидерство
  3. Вовлечение работников
  4. Процессный подход
  - 5. Улучшение**
  6. Принятие решений, основанных на свидетельствах
  7. Менеджмент взаимоотношений
- ✓ **Риск – ориентированный подход**



## Результаты: клиника ОАО «Медицина»

Осложнения, %



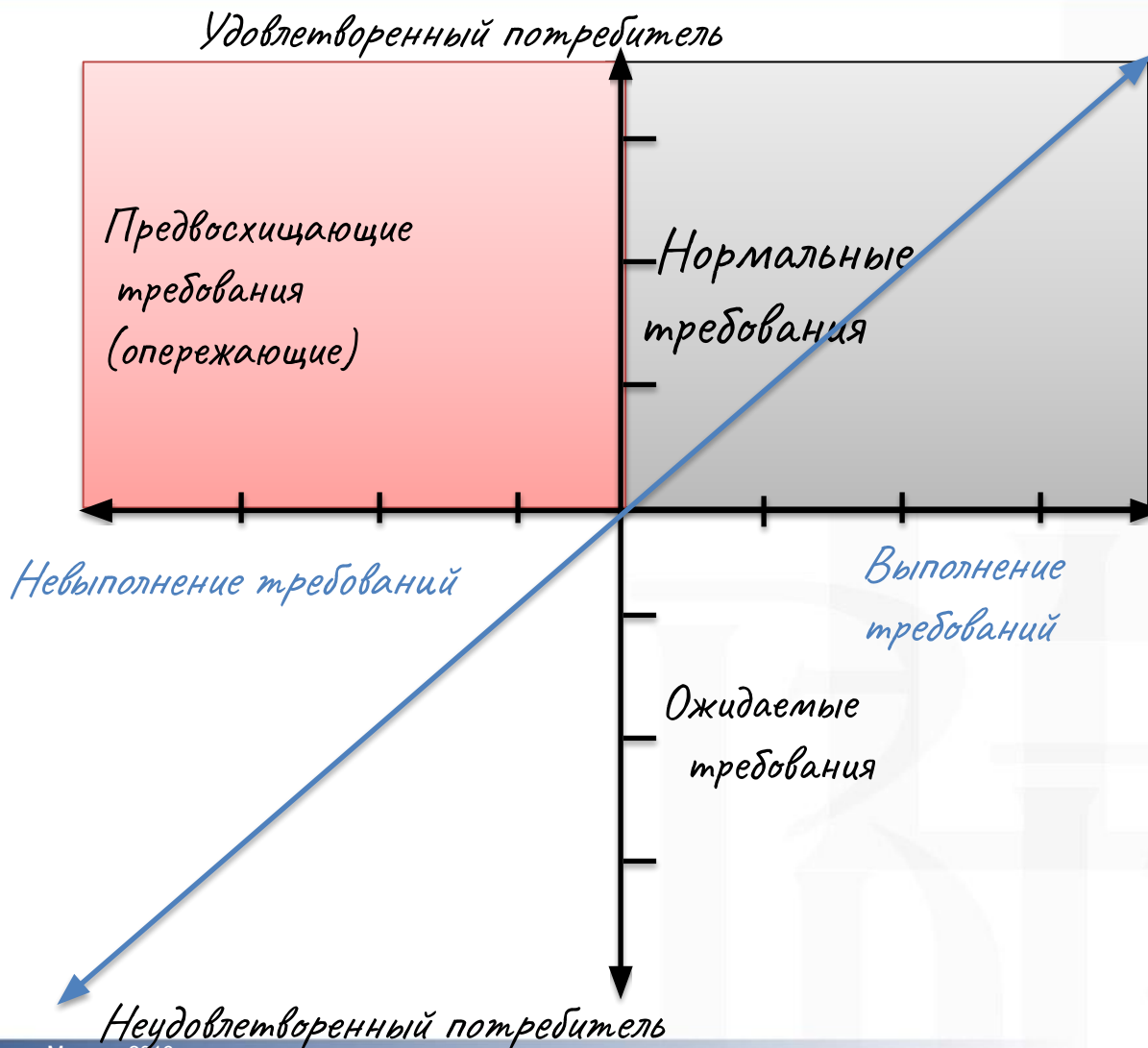


## Результаты: Международная практика

- ▶ Снижение количества осложнений на 36%, а летальности - на 62%
- ▶ Университетская клиника Джона Хопкинса: внедрение протокола безопасности при такой простой процедуре, как постановка центрального венозного катетера сократило количество катетер-ассоциированных инфекций: за первые 3 месяца на треть, а в течение 18 месяцев практически до нуля. За 18 месяцев благодаря этой программе осложнений избежали 1.500 пациентов



# Модель требований потребителя КАНО





НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# Спасибо за внимание!

101000, Россия, Москва, Мясницкая ул., д. 20

Тел.: (495) 621-7983, факс: (495) 628-7931

[www.hse.ru](http://www.hse.ru)