

ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО?

Prof. Assaf Al-Assaf
AGI Consulting, LLC
Oklahoma, USA

www.agiconsultingllc.com

ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО

Качество это не случайность, а результат высоких побуждений, искренних усилий, умного направления и умелого исполнения.

ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО?

- Качество ориентировано на потребителя, потому отвечать нуждам и ожиданиям потребителя является основной целью.
- Качество является возрастающим улучшением.
- Качество - это сделать что-то правильно в первый раз и сделать это лучше в следующий.

QUALITY TERMINOLOGY

Гарантия качества -- Quality Assurance [QA]

Контроль / Мониторинг качества – quality Control [QC]

Улучшение качества – quality improvement [QI]

Непрерывное Улучшение качества -- Continuous Quality Improvement [CQI]

Управление качеством – выполнять вышесказанное -- Quality Management [QM] – business of doing the above

Системное управление качеством -- Total Quality Management [TQM]

Качество здравоохранения -- Health Care Quality [HCQ]

ПОЧЕМУ КАЧЕСТВО?

- Эффективность
 - Достигать свои цели
- Соответствие и Необходимость
 - Сопоставление требований пациента с уходом
 - Пере- и недоиспользование мед услуг
- Стандартизация
 - Постоянство в процессе ухода Consistency in care processes
 - Структура, процесс и оценка результатов

ПОЧЕМУ КАЧЕСТВО? (ПРОД.)

■ Экономия затрат

- Повторная работа
- Дублирование
- Расход

■ Бенчмаркинг

- Бенчмаркинг процесса
- Бенчмаркинг результата

ПОЧЕМУ КАЧЕСТВО? (ПРОД.)

- Аккредитация, сертификация, etc.
 - Внешний обзор \ обследование
 - Соответствие стандартам
 - Сравнительная производительность
- Отчетные карты
 - Созданные маркетингом
 - Регулирующие / требования потребителей

ПОЧЕМУ КАЧЕСТВО? (ПРОД.)

■ Конкуренция

- Отрицательная
- Положительная

■ Профессиональная удовлетворенность

- Карьерное развитие
- Обязательства профессии

■ Давления потребителей

- Пропагандирующие группы
- Потребительские спросы
- Потребительские ожидания

ПОЧЕМУ КАЧЕСТВО? (ПРОД.)

- Этические соображения
 - Ответственность поручителя
 - Нормы этики
 - Прозрачность
 - Участие в решениях по уходу
- Непрерывные улучшения
 - качество= возрастающее улучшение
 - мониторинг
 - Управление данными
 - Оценка и улучшение производительности

ПЕРЕСЕЧЕНИЕ ПРОПАСТИ КАЧЕСТВА

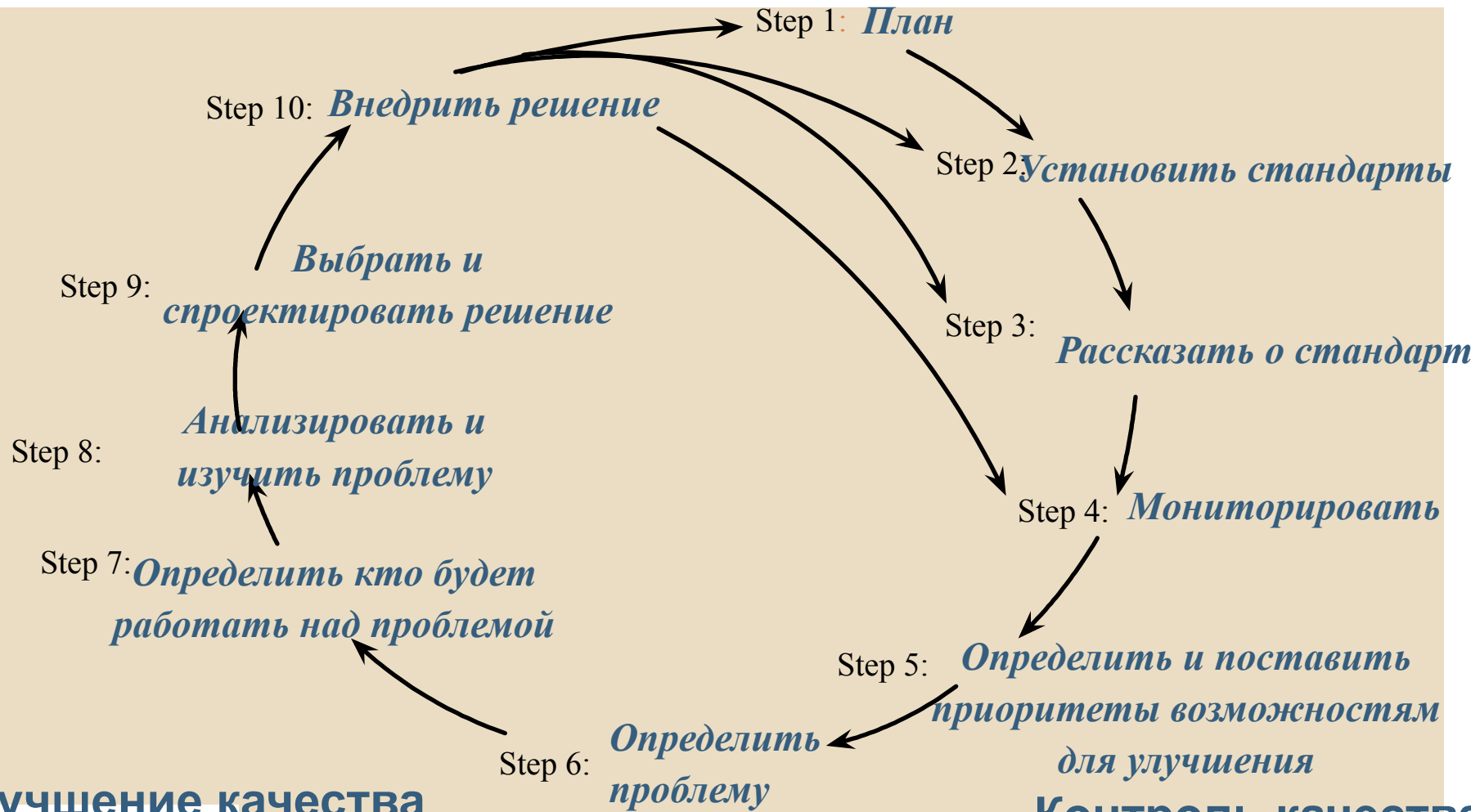
- Безопасность
- Своевременность
- Эффективность
- Производительная Эффективность
- Равенство
- Персонализированный уход

источник: Institute of Medicine Report: “Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century,” Washington, D.C (2001).

ПРИНЦИПЫ КАЧЕСТВА

- Потребитель-ориентированный
- Командная работа
- Системность
- Управляемый данными (основанный на доказательствах)
- Лидерство

Схема качества



Улучшение качества

Контроль качества

ВНЕДРЕНИЕ КАЧЕСТВА

- планирование, ресурсы, реорганизация
- осознание, обучение и подготовка
- Стандарты и оценка производительности
- Мониторинг соответствия
- Проекты по улучшению

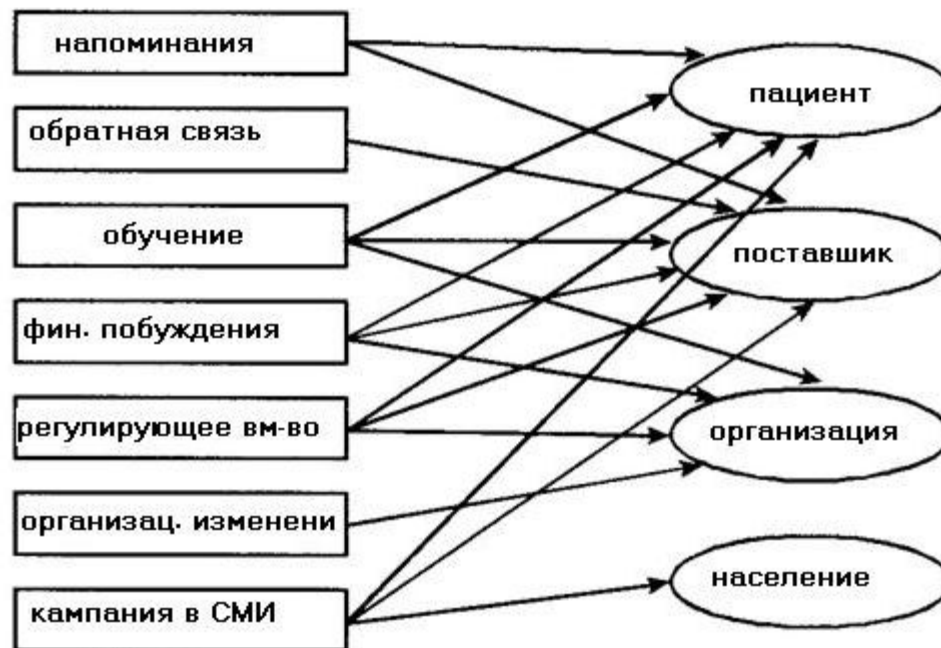
ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- Обязательство руководства
- Структура для качества
- Процесс для качества; планирование, etc.
- Результат качества
- Культура качества

ВМЕШАТЕЛЬСТВА ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ УХОДА

КОМПОНЕНТ ВМЕШАТЕЛЬСТВА

МИШЕНИ ВМЕШАТЕЛЬСТВА



Key intervention features that can be applied to many intervention components:

- Use of social influence
- Marketing and outreach
- High visual appeal
- Collaboration and teamwork
- Theory based
- Top management support
- Active learning strategies

Stone EG, et al. *Ann Intern Med.* 2002;136:641-651.

ВОПРОСЫ? КОММЕНТАРИИ?



Спасибо.