

# ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО?

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

[www.agiconsultingllc.com](http://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

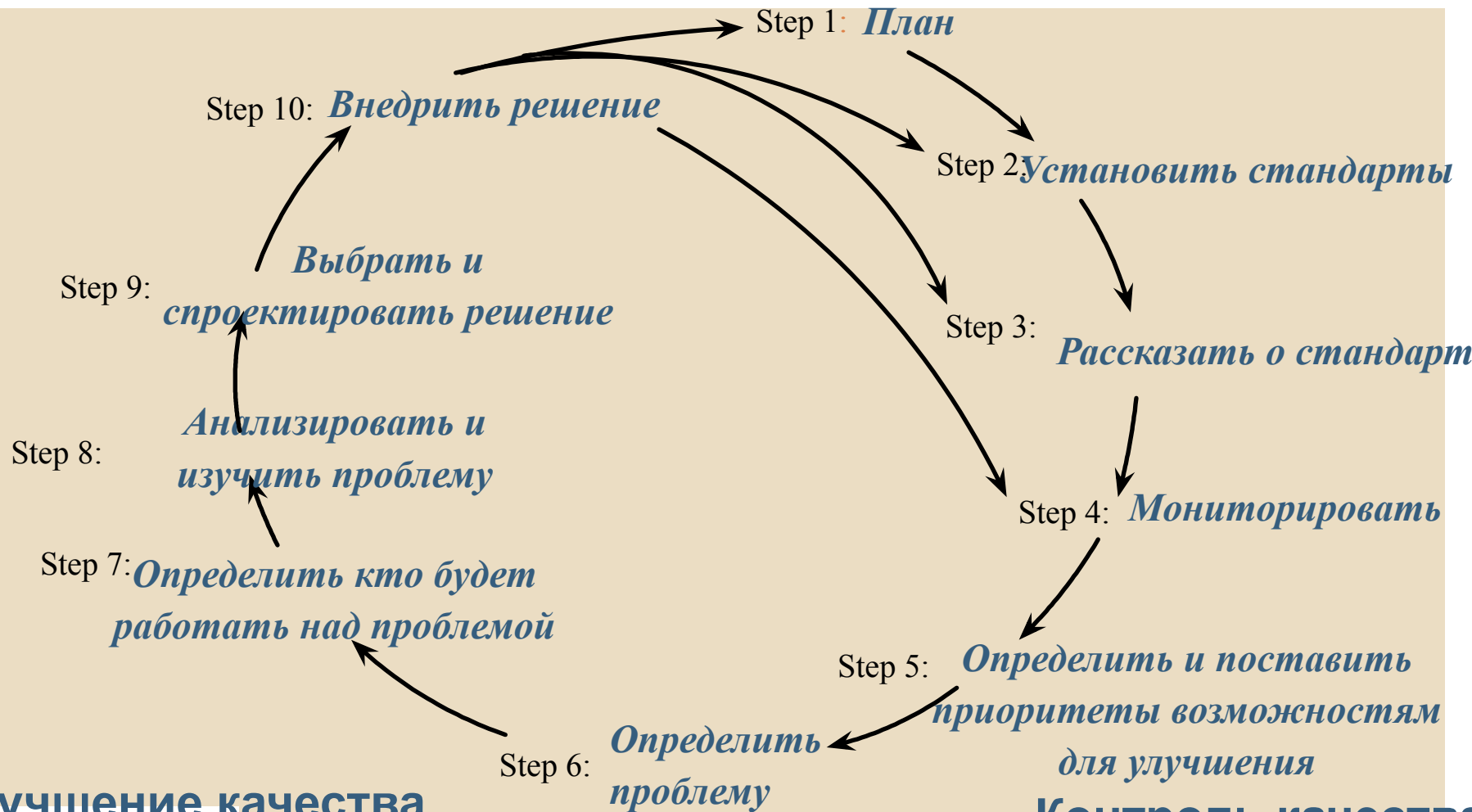
- Безопасность
- Своевременность
- Эффективность
- Производительная Эффективность
- Равенство
- Персонализированный уход

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

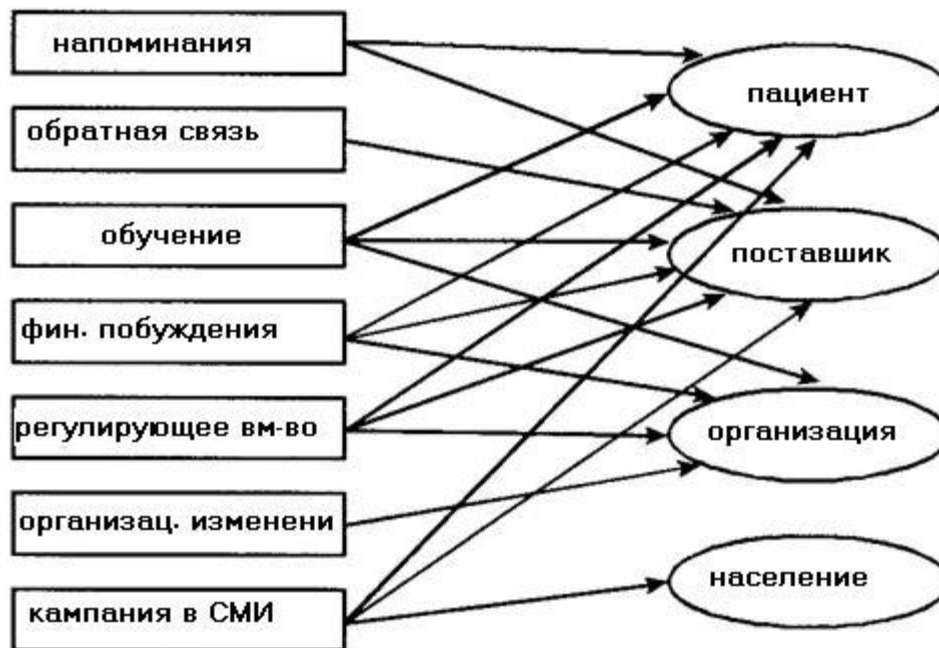
# ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 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.*