Организация административных обходов в психиатрии в рамках проведения внутреннего контроля качества

Бурыгина Лариса Андреевна
главный врач
ГБУЗ «Психиатрическая клиническая больница № 4
им. П.Б Ганнушкина ДЗМ.,
Россия, г. Москва

Давидов Давид Рудольфович
аспирант
ФГБУ Центральный НИИ организации и информатизации
здравоохранения Минздрава России,
Россия, г. Москва

Чораев Владимир Владимирович
врач-психиатр
отдела организационно–методической
и клинико-экспертной работы
ГБУЗ «Психиатрическая клиническая больница № 4
им. П.Б Ганнушкина ДЗМ., Россия, г. Москва

Аннотация: *В статье проанализирован опыт внедрения административных обходов отделений стационара ГБУЗ «ПКБ № 4 ДЗМ».*

Ключевые слова: *медицинская организация, административные обходы, контроль качества и безопасности медицинской помощи, чек — листы, стандартные операционные процедуры.*

Цель: проанализировать опыт внедрения административных обходов отделений в городской клинической психиатрической больнице в рамках повышения качества и безопасности медицинской деятельности в стационарных условиях.

Материалы и методы: результаты еженедельных административных обходов. Анализ литературных источников по проблеме по повышению качества и безопасности медицинской деятельности

В настоящее время в рамках организации оказания психиатрической помощи специалисты опираются на принципы общественно-ориентированного подхода. В рамках данной модели ключевые принципы оказания психиатрической помощи населению заключаются в оказании комплексной амбулаторной или специализированной помощи в максимально доступных для пациента условиях, создании системы реабилитации и ухода на дому, применении методик, основанных на принципах доказательной медицины. В современном здравоохранении все большую ценность приобретает личность пациента, и основу оказания качественной психиатрической помощи начинает составлять соблюдение прав лиц, страдающих психическими расстройствами, а также прав их родственников и остальных членов общества. Ключевым элементом оказания качественной и безопасной медицинской помощи становится лечение, ориентированное на пациента [13].

Учитывая постоянно повышающиеся требования пациентов их родственников к качеству оказания медицинской помощи, а также в связи с конкуренцией на рынке оказания медицинских услуг, встает вопрос о необходимости изменения подходов к организации лечебно-диагностической работы, порядка ведения и оформления медицинской документации, соблюдения санитарно —

эпидемиологического режима, реабилитации пациентов во время нахождения в условиях стационара, что способствует постоянному повышению качества оказания медицинских услуг [1; 12].

Важно то, что представленные выше направления не могут эффективно реализовываться без активного участия среднего медицинского персонала. Причем по некоторым направлениям, например, по обеспечению безопасности среды в медицинской организации, организации ухода за пациентами роль среднего медицинского персонала представляется ведущей.

В методических указаниях Минздравмедпрома РФ от 20.12.2002 № 2002/140 предлагается различать «экспертизу качества лечебно-диагностического (профилактического, реабилитационного) процесса» и «экспертизу качества (эффективности) медицинской помощи». Основными отличиями этих видов экспертиз являются особенности задач, применяемых для оценки методических подходов и критериев (характеристик) качества [3].

При проведении экспертизы качества лечебно-диагностического процесса проводится оценка выполняемых медицинских технологий по таким критериям, как: результативность, адекватность, своевременность, обоснованность, отраженная в медицинской документации, соответствие необходимого объема, преемственность.

Учитывая опыт предшественников и с целью исполнения ст. 87 Федерального законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также для непрерывного повышения качества и безопасности медицинской деятельности в учреждении было принято решение о проведении еженедельных административных обходов как одного из инструментов контроля качества и безопасности медицинской помощи [1; 2].

Основным недостатком экспертизы как метода является субъективизм эксперта, в силу чего при внедрении в практику клинико-экспертной работы экспертизы качества необходимо разрабатывать способы снижения субъективности оценки, среди которых на сегодняшний день применяются: критерии качества, индикаторы, балльная система и другие [5; 6]. С этой целью во все структурные подразделения учреждения, опираясь на процессуально правовую базу, практические рекомендации по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации Росздравнадзора, были разработаны и адаптированы для психиатрического стационара стандартные операционные процедуры и чек — листы. Основная цель такой системы — сделать лечение пациентов эффективным и безопасным [6].

Во время административного обхода особое внимание уделялось: антитеррористической защищенности и противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическому состоянию процедурного кабинета, палат, коридоров, служебных помещений, ведение соответствующих журналов. Наличие графика работы персонала и его соблюдение, наличие и качество ведения учетной документации, наличие документального учета движения пациентов. Соответствие количества пациентов, находящихся на койках, их списочному составу в отделениях. Соблюдение режима хранения лекарственных средств, отсутствие просроченных медикаментов. Наличие и качество ведения медицинской документации, в частности:

— дневники, этапные эпикризы (полнота, частота ведения);

— наличие в историях болезни бланков с результатами обследования;

— выполнение назначений смежных специалистов врачей-консультантов;

— наличие заключений врачебных комиссий по различным вопросам:

назначение лекарственной терапии, решение социальных вопросов и т.д.

— Наличие наглядных информационных материалов для пациентов, включая график приема

посетителей в отделении.

— Наличие информации для население о программе государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, информация о предоставлении платных медицинских услуг.

В беседе с пациентами и их родственниками оценивались удовлетворенность качеством медицинского обслуживания, лечебного питания и реабилитационных мероприятий, проводимых в отделении [2].

Особое внимание было уделено соблюдению медицинской этики и деонтологии при оказании помощи пациентам; а также состоянию организации работы и оснащения зон приема пищи пациентов.

По окончании обхода проводится анализ проверки, обсуждение выявленных недостатков, выработка алгоритма их устранения с установлением конкретных сроков.

Заключение.

Таким образом, за период проведения административных обходов, как руководство больницы, так и персонал оценили их значение и пользу. Руководство пришло к выводу, что административные обходы являются действенным инструментом повышения результативности деятельности больницы. Выступая для администрации больницы дополнительным источником информации о состоянии дел, административные обходы способствуют выявлению несоответствий и своевременному их устранению. Персонал больницы видит полезность их в том, что получает оценку своей работы со стороны администрации, выявляются зоны деятельности, на которые стоит обратить особое внимание и своевременно устранить выявленные недостатки.
Это побудило изменить подходы к административным обходам. Было принято решение проводить административные обходы по подразделениям с привлечением сотрудников других отделений для переноса лучшего опыта. При этом основной целью обходов является контроль качества и безопасности медицинской деятельности, организация лечебно-диагностической работы, порядка ведения и оформления медицинской документации, соблюдения санитарно—эпидемиологического режима, а также проведения текущего контроля качества оказания специализированной медицинской помощи больным в стационаре и с целью совершенствования системы управления больницей в целом.

Литература

1. Аргунова Ю. Права граждан при оказании психиатрической помощи. — Litres, 2017.
2. Былим И.А., Любов Е.Б. Пациенты и их близкие: оценка качества психиатрической помощи //Психическое здоровье. — 2010. — Т. 8. — №. 8. — С. 56-71.
3. Гурович И.Я. Реформирование психиатрической помощи: организационно-методический аспект //Социальная и клиническая психиатрия. — 2005. — Т. 15. — №. 4.
4. Гуткевич Е.В., Семке В.Я., Семке А.В. Семья психически больного в системе социальных координат (российские исследования). Семейно-генетический кризис //Сибирский вестник психиатрии и наркологии. — 2011. — №. 1. — С. 71-76.
5. Жукова О.А., Кром И.Л., Барыльник Ю.Б. Современные подходы к оценке качества жизни больных шизофренией //Саратовский научно-медицинский журнал. — 2011. — Т. 7. — №. 3.
6. Иванов И.В., Шарикадзе Д.Т., Боброва С.В. Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в поликлинике// Вестник РЗН 4-2017.
7. Кирьянова Е.М., Сальникова Л.И. Социальное функционирование и качество жизни психически больных важнейший показатель эффективности психиатрической помощи //Социальная и клиническая психиатрия. — 2010. — Т. 20. — №. 3.

8. Лиманкин О.В. Оценка пользователей—вневедомственный регулятор качества психиатрической помощи //Обозрение психиатрии и медицинской психологии. — 2013. — №. 4. — С. 113-121.
9. Предложения по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре). // Вестник РЗН 4-2016.
10. Приказ Минздрава России от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» //Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации http://publication. pravo. gov. ru.
11. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 декабря 2012 г. N 1175н п.5 «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а так же форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их хранения» // Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации http://publication. pravo. gov. ru.
12. Kilbourne A. M. et al. Измерение и улучшение качества оказания помощи в области психического здоровья: глобальная перспектива //Официальный журнал всемирной психиатрической ассоциации (ВПА). — 2018. — Т. 17. — №. 1. — С. 30-38.
13. WHO, 2018. Доступно по http://www.who.int/gho/mental_health/en/, дата обращения 14.01.19.