

УДК 614.2

**МЕДИКО-ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ПРОМЫШЛЕННОМ ЗДРАВООХРАНЕНИИ**

В.В.НОРЕНКО

*ФГБУЗ Центральная клиническая больница восстановительного лечения ФМБА России,
e-mail: ckbvl33@yandex.ru*

Аннотация: рассмотрены медико-физиологические особенности деятельности медицинских учреждений промышленного здравоохранения в целях обеспечения качества медицинской помощи. Медико-физиологические особенности обеспечения качества медицинской помощи должны быть приняты во внимание в производстве медицинских услуг в промышленной сфере здравоохранения. Высокое качество медицинского обслуживания нужно не само по себе, а в качестве механизма для достижения высоких финансовых результатов в промышленном секторе, сокращения необоснованных расходов на промышленное здравоохранение, сокращения числа трудовых конфликтов, решение проблем удовлетворенности качеством медицинской помощи у пациентов промышленного здравоохранения.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, медико-физиологические особенности, удовлетворенность качеством медицинской помощи, стандарты, промышленное здравоохранение

**MEDICO-PHYSIOLOGICAL FEATURES OF ENSURING THE QUALITY OF MEDICAL CARE IN THE
INDUSTRIAL HEALTH**

W.W.NORENKO

Central Clinical Hospital Of Regenerative Treatment Of Fmba Of Russia, e-mail: ckbvl33@yandex.ru

Abstract: considered medico-physiological peculiarities of the activity of medical institutions of industrial health in order to ensure the quality of medical care. Medico-physiological features of ensuring the quality of medical care should be taken into account in the manufacture of medical services in the industrial sphere of health care. The high quality of the medical service should not by itself, but as a mechanism to achieve high financial results in the industrial sector, the reduction of unjustified expenses on the industrial health, reduction in the number of labour disputes, the decision of problems of satisfaction with the quality of care in patients industrial health.

Key words: quality of care, the medical-physiological features, satisfaction with the quality of medical care, standards, industrial health.

Под обеспечением качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении следует понимать медико-физиологические мероприятия, направленные на достижение заданного уровня качества медицинской помощи и удовлетворенности пациента медицинской услугой [1]. Целью деятельности медицинского учреждения является оказание качественной и безопасной медицинской помощи населению. Обеспечение высокого качества медицинской помощи необходимо не само по себе, а как средство решения наиболее актуальных проблем управления, т. е. достижение высоких финансовых показателей, снижение издержек, уменьшение числа производственных конфликтов, решение проблем удовлетворенности пациентов [2].

Деятельность медицинских учреждений промышленного здравоохранения неразрывно связана с оказанием качественной и безопасной медицинской помощи работающему населению. Обеспечение высокого уровня качества медицинской помощи с учетом всех медико-физиологических факторов необходимо как средство решения наиболее актуальных проблем *лечебно-профилактических учреждений* (ЛПУ) промышленного здравоохранения, достижения целевых показателей здоровья работающего населения, снижения заболеваемости, уменьшения числа производственных конфликтов, решения проблем удовлетворенности качеством медицинской помощи у производителей и потребителей медицинских услуг [4,5].

Необходимо комплексное медико-физиологическое обоснование способов и методов управления для повышения качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении.

Цель исследования – анализ медико-физиологических особенностей обеспечения качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении [5].

Медико-физиологические детерминанты международного ИСО 26000-2010 и национального ГОСТ Р 53092-2008 стандартов интегративно связаны друг с другом (табл.), это обусловило применение рекомендаций ИСО 26000-2010 и ГОСТ Р 53092-2008 при разработке и внедрении медико-физиологической модели качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении [3,6].

Медико-физиологические детерминанты стандартов

Национальный стандарт ГОСТ Р 53092-2008	Международный стандарт ИСО 26000-2010
Безопасность медицинской помощи	Предупреждение общества и людей об опасностях для здоровья и жизни
Предоставление полной и достоверной информации	Пропаганда здоровья
Обеспечение права выбора	Участие в разработке медико-социальных здравоохранительных проектов
Право быть услышанным	Мониторинг показателей здоровья и социально обусловленных заболеваний
Медико-санитарное просвещение и обучение	Осуществление медико-экологических проектов и обучение
Оздоровление антропоэкологической среды	Содействие созданию толерантных антропоэкологических программ

Медико-физиологическая модель медицинской помощи в промышленном здравоохранении в виде этапов петли качества медицинской помощи представлена на рис.



Рис. Петля качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении

Основные этапы медико-физиологической модели петли качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении (рис.):

1. *Изучение рынка медицинских услуг.* Основными задачами изучения рынка медицинских услуг является выяснение требований к современному медицинскому процессу; изучение и прогнозирование потребностей и степени удовлетворения медицинскими услугами в сфере промышленного здравоохранения. Результатом этого этапа является качественно и количественно описанная «модель оптимизации качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении» и перечень требований к производству медицинских услуг в промышленном здравоохранении.

2. *Стандартизация процесса оказания медицинских услуг* подразумевает: составление индивидуальных планов лечения и медицинских реабилитационных программ, которые позволяют гибко реагировать на изменяющиеся потребности в сфере медицинских услуг; придерживаться политики качества оказания медицинской помощи; оптимизировать критерии отбора для оказания медицинской реабилитации работников промышленных предприятий и иных потребителей медицинских услуг; принимать принципиальные решения о возможном улучшении качества лечения.

3. *Обеспечение материально-технической базы промышленного здравоохранения.* Цель – обеспечение процесса оказания медицинской помощи современными средствами (техническими, медикаментозными и др.), а также комфортными и безопасными условиями предоставления медицинской помощи (социальная инфраструктура).

4. *Процесс обучения медицинского персонала.* Это непрерывный процесс повышения квалификации медицинских работников промышленного здравоохранения. Степень адекватности этого процесса зависит от профессиональных качеств персонала, оказывающего медицинские услуги, и от вклада в медицинскую деятельность результатов обучения.

5. *Оценка (контроль) качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении.* Основные цели – обеспечение, управление и совершенствование медицинского процесса. Оценка качества должна носить комплексный, системный характер и охватывать такие объекты управления качеством, как работа медицинского персонала, производство медицинских услуг и в целом работу медицинского учреждения промышленного здравоохранения.

6. *Анализ реальных результатов деятельности учреждений промышленного здравоохранения.* Предусматривает анализ качества выполнения всех видов деятельности на каждом этапе петли качества медицинского процесса. Поэтому обеспечение качества требует комплексного и системного подхода, а также заинтересованности, приверженности качеству всех работников учреждения промышленного здравоохранения.

Результаты комплексного медико-физиологического исследования позволили дать научное обоснование, разработать средства и внедрить методы улучшения качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении.

При разработке и внедрении медико-физиологической модели оптимизации качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении научно-обосновано применение рекомендаций международных и национальных стандартов [6,8].

Дальнейшее интегрирование комплексной медико-физиологической модели качества медицинской помощи в практику промышленного здравоохранения будет способствовать повышению уровня здоровьесберегающих технологий в промышленной отрасли [7].

Выводы:

1. Медико-физиологическое обеспечение качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении требует научно-обоснованных средств и методов.

2. Решение проблемы повышения качества с учетом медико-физиологических особенностей промышленного здравоохранения возможно только посредством комплексного научно-исследовательского подхода, совершенствования управления качеством медицинской помощи.

3. Медико-физиологические детерминанты международных и национальных стандартов дают возможность применять их рекомендации для обеспечения качества медицинской помощи в промышленном здравоохранении.

Литература

1. Агеев, Ф.Т. Социологический опрос как метод оценки организационной деятельности ЛПУ / Ф.Т. Агеев, Н.В. Лопатин // Бюлл. ГУННИИ общественного здоровья РАМН.– 2007.– Вып. 3.– С. 87–89.

2. Актуальные проблемы адаптационной, экологической и восстановительной медицины/ Под ред. Н.А. Агаджаняна, В.В. Уйба, А.В. Кочеткова.– М.: Медика.– 2006.– 420 с.

3. Гасников, В.К. Особенности управления здравоохранением региона в условиях социально-экономических преобразований / В.К. Гасников.– Ижевск, 2006.– 360 с.

4. Генкин, Б.М. Экономика и социология труда / Б.М. Генкин.– М.: Дело, 2008.– 311 с.

5. Ермолина, Т.А. Состояние здоровья медицинских работников. Обзор литературы / Т.А. Ермолина, Н.А. Мартынова, А.Г. Калинин, С.В. Красильников // Вестник новых медицинских технологий.– 2012.– №3.– С. 197–199.

6. Уйба, В.В. Стандартизация в здравоохранении / В. В. Уйба.– М.: ИПК, 2011.– 60 с.

7. Филатов, В.Б. Безопасность пациента как важнейший аспект проблемы качества медицинской помощи / В.Б. Филатов, Е.П. Жилиева // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины.– 2003.– №2.– С. 40–43.

8. Юнг, О. Методика формирования системы интегральных критериев оценки качества кадрового потенциала системы здравоохранения / О.Юнг // Управление персоналом.– 2008.– № 16.– С. 48–50.