

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ В
ЧАСТНОМ МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

Д.В. БЕРЕЖКОВ*, М.Г. МОСКВИЧЕВА**

* *Общество с ограниченной ответственностью Медицинский центр «Лотос»,
пр. Ленина, 17, г. Челябинск, Россия, 454007*

** *ГБОУ ВПО «Южно-Уральский государственный медицинский университет»,
ул. Воровского, 64, г. Челябинск, Россия, 454092, Тел.: +73517401130, e-mail: www.chelsma.ru*

Аннотация. В статье рассматривается развитие диагностической помощи в отделении ультразвуковых исследований частного медицинского центра и дается оценка эффективности организационных технологий. В вопросах совершенствования диагностической помощи в частной медицинской организации немалую роль играет обеспечение доступности ультразвуковой диагностики для пациентов, возможность приобретения инновационного оборудования, дальнейшее развитие и повышение профессионализма специалистов лучевой диагностики. Отмечается улучшение внутреннего взаимодействия в подразделении, повышение результатов деятельности специалистов, повышение мотивации персонала на достижение конечных результатов, повышение объемов диагностической помощи при высоком качестве оказания медицинских услуг. Система управления качеством медицинской помощи выстроена на основе предупреждения ошибок и дефектов в работе, проведения текущего контроля и самоконтроля работы врачей – диагностов. В статье подчеркивается, что для повышения отдачи от современных методов ультразвуковой диагностики недостаточно увеличить количество единиц оборудования. Необходимо поддерживать должное техническое состояние аппаратуры, более интенсивно ее использовать, улучшать подготовку специалистов. Процесс формирования и совершенствования организационных технологий, направленных на непрерывное повышение качества и доступности диагностических исследований, неоспоримо повышает конкурентные позиции клиники на рынке медицинских услуг населению, что подтверждается положительной динамикой за анализируемый период.

Ключевые слова: частный медицинский центр, доступность, качество диагностических исследований, организационные технологии.

THE IMPROVEMENT OF QUALITY AND EFFICIENCY OF DIAGNOSTIC RESEARCHES IN THE
PRIVATE MEDICAL CENTRE

D.V. BEREZHKOVA*, M.G. MOSKVICHEVA**

* *Medical Private Centre "Lotos", Chelyabinsk, Lenin ave., 17, Chelyabinsk, Russia, 454007*

** *South Ural State Medical University, Department of Postgraduate Education,
Str. Thieves', 64, Chelyabinsk, Russia, 454092, Tel.: + 73517401130, e-mail: www.chelsma.ru*

Abstract. In this article the authors consider the development of diagnostic aid in an ultrasound department of a private medical centre and assess the efficiency of organizing technologies. In improving diagnostic care in private health institutions, availability of ultrasound diagnostics for patients, the possibility of acquisition of innovative equipment, further development and increase of professionalism of beam diagnostics is playing a significant role. The authors note an improvement of internal communication division, the increase of results of activity of specialists, motivate employees to achieve the end results, increase of volumes of diagnostic services at high quality of medical services. The quality management system of medical care is based on the prevention of mistakes and defects in the work of monitoring and self-monitoring of the work of doctors - diagnosticians. To increase the number of equipment units doesn't enough to increase the impact of modern methods of ultrasonic diagnostics. It is necessary to maintain the proper technical condition of equipment, to use it more intensively and to improve training of specialists. The process of forming and perfection of organizational technologies, aimed at continuous improvement of quality and availability of diagnostic examination, undoubtedly increases competitive position of a clinic on the market of medical services that is proved by the positive dynamics of the analyzed period.

Key words: private medical centre, availability, quality of diagnostic researches, organizational technology.

Актуальность исследования состоит в том, что в настоящее время ультразвук – это самое широко используемое средство визуального исследования в мире. К его преимуществам можно отнести: относительно низкую стоимость, отсутствие ионизирующего излучения, отсутствие потенциальной нефротоксичности, вызываемой контрастными веществами, и при необходимости портативность. Качество и широта ультразвукового исследования в значительной степени возросли благодаря новейшим техническим достижениям. Ультразвук больше не является просто скрининговым методом, а представляет собой инструмент, с помо-

щью которого можно поставить решающий, заключительный диагноз. Благодаря этим факторам спрос на ультразвуковые исследования значительно вырос [1,5].

Современные проблемы, с которыми сталкивается служба ультразвуковой диагностики в частном медицинском центре, включают: поддержание высокого качества обследований при одновременном увеличении количества процедур без увеличения при этом числа специалистов ультразвуковой диагностики и количества единиц медицинского оборудования (ультразвуковых сканеров); необходимость расширения спектра проводимых исследований. Все более возрастающий спрос на специалистов для выполнения большего количества работы за меньшее время, представляется как умеренное, но ощутимое давление со стороны врачей клинических специальностей. Обязательным требованием к работе врача УЗИ является хорошее знание ургентной патологии [2,3,5].

Цель исследования – изучение эффективности комплекса мероприятий по непрерывному повышению доступности и качества диагностических исследований в условиях частного медицинского центра.

Задачи, решаемые в процессе работы: изучение динамики объема проводимых исследований в кабинетах ультразвуковой диагностики, разработка и анализ организационных технологий непрерывного повышения качества и эффективности диагностических ультразвуковых исследований в условиях частного медицинского центра, а также внутреннего контроля качества как составляющей процесса управления качеством диагностических исследований.

Материалы и методы исследования. Исследование проведено на базе отделения ультразвуковых исследований ООО МЦ «Лотос», г. Челябинск. За период с 2010 до 2013 год по мере развития материально-технической базы, оснащения современным инновационным оборудованием – сканерами «премиум» и «экспертного» класса, количество кабинетов увеличилось с трёх до шести. В подразделении работают 14 врачей, из них: 1 доктор медицинских наук, 2 кандидата медицинских наук, 5 врачей высшей квалификационной категории, 2 врача первой квалификационной категории.

Для достижения поставленной цели повышения качества и эффективности диагностических исследований был разработан ряд следующих организационных технологий.

Мотивация сотрудников отделения на динамичную работу в профессиональном коллективе и членство в профессиональных сообществах, таких как Российская Ассоциация Специалистов Ультразвуковой Диагностики в Медицине, Российская Ассоциация Врачей Ультразвуковой Диагностики в Перинатологии и Гинекологии, *Международное Общество Ультразвука в Акушерстве и Гинекологии (ISUOG)*, *Международный Фонд Медицины Плода (FMF)*, что позволяет следить за всеми новейшими тенденциями в ультразвуковой практике.

Внедрение форм протоколов, построенных на основе специализированной программы, разработанной для медицинского центра, включающей виды исследований, таблицы, справочники с процентильными значениями. Например, формы протоколов по Акушерству и гинекологии соответствуют Федеральным и Международным стандартам, приказам Министерства здравоохранения РФ. Вся работа ведется на ультразвуковых сканерах экспертного класса «GE» и «Medison», с комплектацией объемными датчиками 3D/4D, сертифицированными в FMF специалистами-перинатологами. Протоколы и сканы исследования очень важны для последующего контроля и находятся в электронном формате в архивном доступе.

Наряду с плановыми осмотрами разработаны и внедрены меры, обеспечивающие быстрое выполнение процедуры, особенно в случаях, не терпящих отлагательства, таких как ранний послеоперационный период у пациентов, госпитализированных в клинику, в случае поступления пациентов по экстренным показаниям. С целью минимизации времени ожидания пациентами диагностических исследований в медицинском центре «Лотос» проведен хронометраж рабочего времени специалистов, на основании которого введены регламентирующие документы с установлением времени для проведения каждого вида исследования (5-30-45 минут), с формированием записи пациентов.

Привлечение к работе среднего медицинского персонала, например, акушерки кабинета экспертных исследований, выполняющей работу по заполнению протокола скринингового исследования беременных в I-II-III триместрах беременности, явилось одним из самых эффективных способов ускорения предоставления результатов.

Предложенные организационные технологии непрерывного повышения доступности и качества диагностических исследований были внедрены параллельно с введением системы внутреннего контроля качества, которая в частном медицинском центре имеет свои особенности.

Первая ступень контроля качества – это непрерывная экспертиза работы специалистов, проводимая заведующим в частном медицинском центре, должна быть обязательным компонентом качественного менеджмента в отделении ультразвуковой диагностики. Каждый месяц со всеми специалистами, в том числе работающими по совместительству, проводится разбор ошибок диагностики, если таковые выявляются, с составлением акта дефектов. Эта практика повышает качество работы и самоконтроль врача ультразвуковой диагностики [2].

С целью повышения уровня квалификации и подготовки специалистов в отделении ультразвуковой диагностики проводятся ежеквартальные тематические конференции, с примерами типичных и нетипичных случаев, нераспознанных случаев патологии. Следует заметить, что подобные методики обучения приносят

хорошие результаты у мотивированных сотрудников, работающих на постоянной основе, и оказываются менее эффективными у врачей – совместителей [4].

Результаты и их обсуждение. Показателем эффективности внедрения перечисленных организационных технологий, обеспечивающих качество диагностической помощи в частной медицинской организации является, прежде всего, рост востребованности данных медицинских услуг, что выражается в увеличении числа процедур. За изучаемый период с 2010 по 2013 год произошел рост объема проводимых исследований в 2,5 раза с 16384 до 41536 исследований. Среднегодовой прирост количества выполняемых диагностических исследований составил 38,4% (рис. 1).

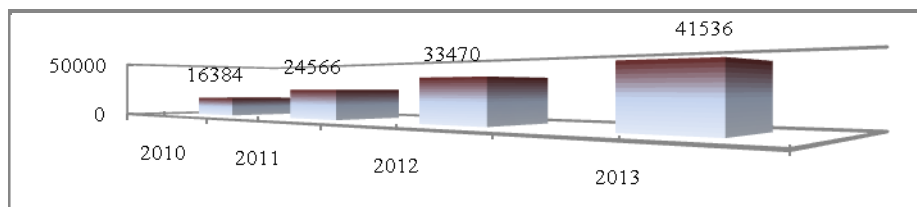


Рис.1. Динамика объемов проведенных диагностических исследований за 2010-2013 гг. (в ед. исследований)

Данная динамика объемов проводимых исследований обеспечивает доступность ультразвуковой диагностики для пациентов, и, соответственно, рост доходов клиники. Дополнительно заработанные средства позволили приобрести новое инновационное оборудование, оплатить проведение обучения и тренингов для врачей, что, в свою очередь, способствует дальнейшему развитию подразделения ультразвуковой диагностики и повышению конкурентоспособности клиники на рынке медицинских услуг.

Выводы:

1. Внедрение системы непрерывного повышения качества диагностических исследований является эффективным методом повышения конкурентоспособности медицинских организаций.
2. Для достижения высокого качества и эффективной работы в кабинетах ультразвуковой диагностики необходимо принимать во внимание множество факторов, которые не входят в программы дополнительного профессионального образования специалистов ультразвуковой диагностики.
3. Внедрение системы непрерывного повышения качества диагностических исследований требует дополнительных финансовых и временных затрат, но способствует обеспечению должного уровня заботы о пациенте, и наивысшую эффективность и качество выполнения ультразвуковой диагностики.

Литература

1. Вобликова В.Ф. Оптимизация планирования деятельности службы ультразвуковой диагностики в современных условиях (на примере Иркутской области): дис. ...канд. мед наук. Иркутск, 2010.180 с.
2. Денисенко Е.В. Условия рынка подталкивают петербургские частные клиники к созданию внутренних систем контроля качества // Эксперт Северо-Запад. 2006. №20 (273). С. 23–30.
3. Денисенко Е.В. Частная медицина // Эксперт Северо-запад Приложение. Медицина. 2009. № 19 (176). С. 47–53.
4. Kruskal J.B., Anderson S, Yam C.S, Sosna J. Strategies for establishing a comprehensive quality and performance improvement program in a radiology department // Radiographics. 2009. №29. P. 315–329.
5. Robbin M.E., Lockhart M.E., Weber M.T. How to Make Your Ultrasound Practice Flourish // J Ultrasound Med. 2011. №30. P.739–743

References

1. Voblikova VF. Optimizatsiya planirovaniya deyatel'nosti sluzhby ul'trazvukovoy diagnostiki v sovremennykh usloviyakh (na primere Irkutskoy oblasti) [dissertation]. Irkutsk (Irkutsk region); 2010. Russian.
2. Denisenko EV. Usloviya rynka podtalkivayut peterburgskie chastnye kliniki k sozdaniyu vnutrennikh sistem kontrolya kachestva. Ekspert Severo-Zapad. 2006;20(273):23-30. Russian.
3. Denisenko EV. Chastnaya meditsina. Ekspert Severo-zapad Prilozhenie. Meditsina. 2009;19(176):47-53. Russian.
4. Kruskal JB, Anderson S, Yam CS, Sosna J. Strategies for establishing a comprehensive quality and performance improvement program in a radiology department. Radiographics. 2009;29:315-29.
5. Robbin ME, Lockhart ME, Weber MT. How to Make Your Ultrasound Practice Flourish. J Ultrasound Med. 2011;30:739-43