

© Касьянова А. Д., Князюк Н. Ф., 2022

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Данная статья обобщает результаты исследования в области международных стандартов качества, используемых в медицинской сфере. Задачами исследования стало теоретическое обоснование применения систем менеджмента качества и безопасности в медицинской деятельности, в частности изучение требований международного стандарта JCI (Joint Commission International) и анализ применимости его в российских реалиях.

Ключевые слова: международные стандарты, медицинская деятельность, управление организацией, безопасная среда

Компания Joint Commission International была создана в 1994 году двумя американскими компаниями, занимающимися вопросами качества и безопасности в медицинской деятельности: Quality Healthcare Resources и Joint Commission [1], а в 2000 году впервые издала стандарты, которые были разработаны на основе международного опыта в области здравоохранения.

Стандарты устанавливают единые требования к процессам медицинских организаций разного профиля и видов деятельности. Кроме того, что немало важно, стандарты JCI аккредитованы в международной организации по качеству в здравоохранении и во Всемирной организации здравоохранения.

За последнее время многие медицинские организации выбрали JCI в качестве аккредитующей организации по многим причинам. На сегодняшний момент JCI перед собой выделяет приоритетные цели: безопасность пациентов; безопасность персонала; постоянное улучшение качества работы; поддержания высокого качества и безопасности.

«Раньше медицина была простой, не эффективной и сравнительно безопасной. Теперь она стала сложной, эффективной и потенциально опасной» — говорил британский педиатр-нефролог Сирил Чантлер [9]. Очень важно, чтобы персонал в медицинских учреждениях мог работать над поддержанием и улучшением качества работы, чтобы росла культура безопасности. Краеугольные камни культуры безопасности — это доверие, развитие, отчетность, которые в конечном счете должны привести к высокой надежности работы. На основе требований стандарта можно поставить и достичь плановые показатели, повысить результативность лечения, в том числе может помочь расширить возможности персонала и обучить персонал в долгосрочной перспективе. У JCI есть отдельные руководства по основным 8 схемам лечения, таким как стандарт аккредитации JCI для поликлиник, стационаров, для оказания медицинской помощи на дому, для центров

оказания первичной медицинской помощи, для медицинских лабораторий, для услуг по транспортировке пациентов, для долгосрочной медицинской помощи и для сертификации программ медицинской помощи.

Стандарты JCI едины по всему миру, то есть те стандарты, которые применяются в России, являются теми же стандартами, которые есть, например, и в Австрии, потому что стандарты JCI работают в соответствии с нормативными правовыми актами и документами той страны, на территории которой находится медицинская организация. В США 80 % всех больниц аккредитованы JCI, потому что страховые компании могут предоставлять контракты только если больница аккредитована. Естественно, это будет иметь эффект в плане финансовых показателей. Кроме того, за счет того, что медицинская организация получит аккредитацию, у неё вырастет репутация и, как следствие, вырастет количество новых пациентов.

Что такое аккредитация JCI? Это добровольный процесс, при котором медицинская организация самостоятельно решает следовать стандартам и постоянно улучшать систему менеджмента качества и безопасности. Аккредитация JCI дается на 3 года. Чтобы получить международную аккредитацию, необходимо соответствовать стандартам JCI, пройти проверки и постоянно развивать медицинскую организацию.

Какие же существуют плюсы аккредитации и что можно выиграть если внедрить в свою деятельность международные стандарты JCI? Одной из самых важных плюсов полного внедрения стандартов JCI — это тот факт, что в медицинской организации будут организованы процессы и структура для стабильного роста качества и безопасности пациентов. Во-вторых, в медицинской организации будет прозрачная структура работы руководства и непрерывный контроль качества, за которым можно будет следить. Третьей положительной стороной станет сформированная стратегия по снижению

рисков, которая позволит избежать неблагоприятных ситуаций.

Другой положительной стороной аккредитации можно назвать снижение денежных издержек. Один из показателей по стандарту JCI — это создание специальных критериев по выписке больного после реанимации. Одной из зарубежных медицинских организаций удалось сэкономить 34 тысячи долларов в год из-за того, что снизилось количество повторной реанимации в течении суток. Благодаря культуре безопасности в другой организации удалось сэкономить 53 тысячи долларов в год, потому что персонал был более мотивирован и снижалась текучесть кадров.

Возможность сотрудничества с международными медицинскими брокерами в рамках реализации проектов по медицинскому туризму и, как следствие, расширение собственной доли платных услуг, является еще одним плюсом внедрения международного стандарта JCI в деятельность медицинской организации. Такое

сотрудничество особенно актуально для российских медицинских организаций, находящихся в условиях достаточно серьезной конкурентной борьбы с клиниками мирового уровня (США, Германии, Израиля).

Что такое стандарт в понимании JCI? Стандарт — это описание ожидаемого качества и безопасности, при этом у каждого стандарта есть свои показатели, по которым можно будет понять, соответствует ли организация стандарту. Для больниц существует 287 стандартов, включающие в себя 1 146 показателей, которые нужно выполнить. Стандарт JCI состоит из 4 разделов (рис. 1). В первом разделе описаны условия участия в процессе аккредитации и поддержания аккредитационного уровня. Во второй раздел входят стандарты, связанные с пациентами. Третий раздел — стандарты управления медицинской организацией. Четвертый раздел — стандарты больничных учебных центров.



Рис. 1. Структура международного стандарта JCI [1]

Структуру каждой главы можно разделить на три блока: текст стандарта, намерения и измеримые элементы. Текст стандарта содержит в себе название и краткое описание всех стандартов, представленных в главе. Намерения — это блок главы, который более подробно раскрывает суть каждого из стандартов. В нем содержатся примеры и возможные результаты, которых добьётся медицинская организация после внедрения конкретного стандарта. В добавлении к этому, в блоке намерения стоят ссылки на другие стандарты JCI. Такие ссылки стоят с целью большего понимания, что стандарт JCI является системой и внедрение одного элемента следует из предыдущей. Ключевым блоком главы является «измеримые элементы», в которых прописаны конкретные рекомендации, которые должны быть внедрены в медицинскую организацию для получения наилучшего результата по определённому

стандарту, а уже как следствие получение аккредитации. Кроме основных блоков перед каждой главой приводится краткий обзор стандартов, которые будут описываться далее. В описательной части содержится цель стандартов, например, цель стандарта IPSG — способствовать повышению безопасности пациентов. В добавлении к этому прописано примечание, необходимо ли медицинской организации наличие письменных политик, процедур, программ, или других письменных документов для конкретных процессов. По наблюдению, каждая глава стандарта JCI заканчивается обучением персонала, вообще персоналу предаётся особое внимание, особенно его оценке и самооценке.

Аккредитация по международным стандартам качества и безопасности JCI повысит репутацию и узнаваемость медицинской организации. Кроме того, внедрение международных стандартов JCI без

прохождения аккредитации тоже принесет большое количество положительных результатов, в частности минимизацию рисков разной направленности, сокращение временных и денежных издержек. За счет организации всех лечебных и управленческих процессов медицинская организация сможет предложить пациенту обслуживание мирового качества и безопасности.

Поддержание высокого уровня качества медицинской деятельности и обеспечение безопасности пациентов являются одними из приоритетных задач каждой медицинской организации. Внедрение в систему менеджмента качества организации требований международных стандартов позволяет установить целевые показатели, основанные на «лучшей практике», и разрабатывать эффективные методы их достижения. На июнь 2019 года в мире насчитывается JCI аккредитованных 1068 медицинских организаций в более чем 60 странах.

Израиль входит в топ-10 стран с лучшим здравоохранением мира, поэтому, является показательным тот факт, что каждая третья клиника в стране уже аккредитована международным стандартом JCI [2]. Одной из ведущих больниц Израиля является Тель-Авивский медицинский центр «Сураски» (Sourasky Medical Center). Медицинский центр признан лидером в сфере медицинского туризма во всем мире. Тель-Авивский медицинский центр «Сураски» является одной из самых авторитетных многопрофильных больниц в Израиле. Высококвалифицированные врачи и медицинские бригады стремятся обеспечить высокое качество и безопасность медицинского обслуживания. Стратегия Медицинского центра, ориентированная на пациента, является символом его миссии по предоставлению индивидуального ухода. Придерживаясь самых высоких стандартов глобального обслуживания, врачи адаптируют планы лечения к ситуации и потребностям каждого пациента. В июне 2017 года Тель-Авивский медицинский центр был аккредитован престижной наградой — Объединенной международной комиссией (JCI).

Госпиталь Джона Хопкинса — известнейшее медицинская организация США. Именно здесь возникали целые направления, которые ныне стали самостоятельными по всему миру — например, выделились в самостоятельные дисциплины нейрохирургия, эндокринология, педиатрия и детская психиатрия. Является показательным, что такая знаменитая клиника аккредитована на соответствие международному стандарту качества и безопасности. Внедрение стандартов JCI в деятельность медицинской организации привело к существенному повышению качества и

безопасности медицинской деятельности. Одним из примеров успеха, который пришел клинике после внедрения стандарта JCI, является сокращение количества катетер-ассоциированных инфекций [8]: в первые 3 месяца на треть, а в течении 18 месяцев практически до нуля. За 18 месяцев, благодаря внедрению протокола безопасности при такой простой процедуре, как постановка центрального венозного катетера, осложнения избежали 1 500 пациентов.

Помимо мирового опыта внедрения международных стандартов JCI можно обратиться к национальному. В России существует 4 организации, которые прошли аккредитацию и ещё две изъявили желание: ОАО «Медицина» г. Москва; ГАУЗ РТ «БСМП» г. Набережные Челны; «Дентал Фентези» г. Москва; «Европейский Медицинский Центр» (EMC) г. Москва.

ОАО «Медицина» в 2011 году стала первым медицинским центром России, который был аккредитован JCI, а это означает, что их услуги раньше всех стали соответствовать «золотому стандарту» в здравоохранении России. Клиника АО «Медицина» одна из старейших частных медицинских заведений в России (1987 год). Для того, чтобы получить долгожданную аккредитацию, медицинский центр «Медицина» прошел длинный путь совершенствования своих систем менеджмента качества и безопасности для персонала, пациентов и их семей. Аккредитации JCI предшествовало внедрение международного стандарта менеджмента качества ISO 9001:2000 и вступление в Ассоциацию «Ведущие Клиники Швейцарии». Далее медицинская организация приняла участие в премии качества EFQM и подтвердила уровень «Признанное совершенство». В 2010 году АО «Медицина» становится победителем конкурса на соискание Правительства РФ в области качества. Только после всех этих шагов подала заявку на аккредитацию международным стандартом качества JCI и с успехом её прошла. На сегодняшний день клиника прошла аккредитацию JCI уже 3 раза [7]. После внедрения стандартов JCI клиника получила весомые конкурентоспособные преимущества. Например, только внедрение протокола безопасности хирургического пациента, рекомендованного Всемирной Организацией Здравоохранения, позволило ОАО «Медицина» предотвратить осложнения после операций (за время применения данного протокола в клинике «Медицина» количество осложнений снизилось в 7 раз), а это лишь маленькая часть улучшений, внедренных благодаря JCI. Кроме того, клиника внедрила в свою политику борьбы против риска падения. Результаты данного внедрения можно видеть на рис. 2.

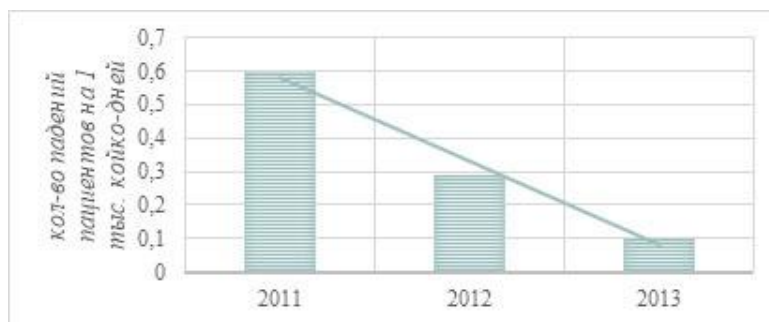


Рис. 2. Динамика количества падений пациентов в стационаре клиники ОАО «Медицина» на 1 тыс. койко-дней, 2011–2013 гг. [5].

Международный стандарт JCI в большинстве случаев внедряют именно частные клиники, однако есть пример и государственной клиники.

Государственное автономное учреждение здравоохранения республики Татарстан «Больница

скорой медицинской помощи» (ГАУЗ РТ «БСМП» г. Набережные Челны) получила аккредитацию в 2015 году, на два года раньше больница получила сертификацию по ISO 9001.



Рис. 3. Результаты внедрения стандартов JCI в ГАУЗ РТ «БСМП» г. Набережные Челны в динамике, 2010–2017 гг. [6]

Рисунок 3 отображает динамику летальности от ОНМК (острое нарушение мозгового кровообращения, инсульт), от инфаркта миокарда и от сочетанной травмы (поражение двух и более внутренних органов в пределах нескольких полостей) до и после внедрения стандартов JCI в деятельность ГАУЗ РТ «БСМП» г. Набережные Челны. Внедрение началось в 2011 году, первая аккредитация была пройдена в 2015 году. На представленном рисунке наглядно прослеживается существенное снижение показателей летальности, примерно в 3 раза за 6 лет. Однако, необходимо учитывать, что на получение аккредитации ГАУЗ РТ «БСМП» г. Набережные Челны правительством республики Татарстан выделялось целевое финансирование, так как требовались большие финансовые вложения.

Медицинским организациям не обязательно на сегодняшний день стремиться к получению аккредитации, возможно использовать альтернативный путь и начать внедрять те пункты стандарта, которые являются менее затратными, при этом каждый из этих пунктов может спасти ни одну человеческую жизнь. К сожалению, в доступной литературе отсутствуют примеры расчетов расходов

и затрат на внедрение международного стандарта JCI.

Исходя из мирового и национального опыта, негласным условием успешного внедрения стандартов JCI является наличие ISO 9001. ISO 9001 — это минимально необходимый набор требований в построении систем управления организацией. Суммируя все вышесказанное, можно сделать вывод, что при внедрении международного стандарта JCI растет клиническая, оперативная, финансовая эффективность медицинского учреждения. Исследования показали [3, 5, 4], что JCI аккредитованных больницах выросло качество, снизилось число повторных госпитализаций, снизилась текучесть кадров и медицинские учреждения смогли сэкономить денежные средства. Кроме того, внедрение данного стандарта возможно в любой клинике, при этом внедрение JCI станет хорошей отправной точкой к созданию в медицинской организации системы улучшения качества медицинских услуг и всеобъемлющей безопасности персонала, пациента и их семей. ■

1. Joint Commission International accreditation standards for hospitals // Joint Commission International – 2017. – 396 p.

2. Sourasky Medical Center [Электронный ресурс] // Health-Tourism.com, All Rights Reserved — Электрон. дан. — 2020.— URL: <https://www.health-tourism.com/medical-centers/tel-aviv-sourasky-medical-center/> (Дата обращения: 21.10.2020).

3. Бедорева И. Ю. Роль принципов всеобщего менеджмента качества в управлении федеральным учреждением здравоохранения / И. Ю. Бедорева, Н. Г. Фомичев, М. А. Садовой, В. Ю. Самарина // Хирургия позвоночника. –2006. – №4. – С. 75-83.

4. Кондратова Н. В. Требования международных стандартов к системе менеджмента качества в медицинской организации / Н. В. Кондратова, Г. Е. Ройтберг // Журнал-инструментарий для руководителей и специалистов медицинских организаций «Менеджмент качества в медицине» (пилотный выпуск) — Москва: Издательство «РИА «Стандарты и качество», 2017. — С.24-29.

5. Кондратова Н.В. Международные цели безопасности пациентов: соблюдение требований стандартов JCI в многопрофильном стационаре / Н. В. Кондратова // Журнал: Заместитель главного врача, 2015. – №10. – С.91-106.

6. Мухамадеев М. Ф. Опыт внедрения стандартов JCI для построения высокоэффективной медицинской организации / М. Ф. Мухамадеев // Образовательные программы международного медицинского кластера: Материалы науч. конф., 10 авг. 2018 г. – г. Москва, 2018. – 100 с.

7. Ройтберг Г. Е. Международные стандарты качества в эффективном контракте врача многопрофильного стационара / Г. Е. Ройтберг, Н. В. Кондратова // Эффективное управление — Москва: МЕДпресс-информ, 2016. – С. 63-68.

8. Ройтберг Г.Е. Снижение частоты катетер-ассоциированных инфекций при внедрении комплексной программы безопасности катетеризации в многопрофильном стационаре/ Г.Е. Ройтберг, Н.В. Кондратова // Успехи современной науки. – 2016. – №6. – С. 141-146.

9. Шехтер И. Опыт организации работы межкафедрального, межпрофессионального симуляционного центра – взгляд изнутри / И. Шехтер – Москва: РОСОМЕД – 2018. – 47 с.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Joint Commission International accreditation standards for hospitals // Joint Commission International – 2017. – 396 p.

Sourasky Medical Center [Электронный ресурс] // Health-Tourism.com, All Rights Reserved — Электрон. дан. — 2020.— URL: <https://www.health-tourism.com/medical-centers/tel-aviv-sourasky-medical-center/> (Дата обращения: 21.10.2020).

Бедорева И. Ю. Роль принципов всеобщего менеджмента качества в управлении федеральным учреждением здравоохранения / И. Ю. Бедорева, Н.

Г. Фомичев, М. А. Садовой, В. Ю. Самарина // Хирургия позвоночника. –2006. – №4. – С. 75-83.

Кондратова Н. В. Требования международных стандартов к системе менеджмента качества в медицинской организации / Н. В. Кондратова, Г. Е. Ройтберг // Журнал-инструментарий для руководителей и специалистов медицинских организаций «Менеджмент качества в медицине» (пилотный выпуск) — Москва: Издательство «РИА «Стандарты и качество», 2017. — С.24-29.

Кондратова Н.В. Международные цели безопасности пациентов: соблюдение требований стандартов JCI в многопрофильном стационаре / Н. В. Кондратова // Журнал: Заместитель главного врача, 2015. – №10. – С.91-106.

Мухамадеев М. Ф. Опыт внедрения стандартов JCI для построения высокоэффективной медицинской организации / М. Ф. Мухамадеев // Образовательные программы международного медицинского кластера: Материалы науч. конф., 10 авг. 2018 г. – г. Москва, 2018. – 100 с.

Ройтберг Г. Е. Международные стандарты качества в эффективном контракте врача многопрофильного стационара / Г. Е. Ройтберг, Н. В. Кондратова // Эффективное управление — Москва: МЕДпресс-информ, 2016. – С. 63-68.

Ройтберг Г.Е. Снижение частоты катетер-ассоциированных инфекций при внедрении комплексной программы безопасности катетеризации в многопрофильном стационаре/ Г.Е. Ройтберг, Н.В. Кондратова // Успехи современной науки. – 2016. – №6. – С. 141-146.

Шехтер И. Опыт организации работы межкафедрального, межпрофессионального симуляционного центра – взгляд изнутри / И. Шехтер – Москва: РОСОМЕД – 2018. – 47 с.

Opportunities for introducing international JCI standards in the activities of a medical organization

© Kasianova A., Kniazuk N., 2022

This article summarizes the results of a study in the field of international quality standards used in the medical field. The objectives of the study were the theoretical justification for the application of quality and safety management systems in medical practice, in particular, the study of the requirements of the international standard JCI (Joint Commission International) and analysis of its applicability in Russian realities.

Keywords: international standards, medical practice, organization management, safe environment