

## НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ УЧРЕЖДЕНИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Попцова В.А., Тусаева А.Р., Ермакова К.Л.

ГБОУ ВПО «Курский государственный медицинский университет» (305029, Курск, ул. Карла Маркса, д.3),  
e-mail: belozerova-viktorya13@yandex.ru

В статье рассматривается система контроля качества медицинской помощи, являющаяся неотъемлемой частью системы здравоохранения РФ, которая представлена тремя видами контроля - ведомственный, вневедомственный и независимый контроль качества медицинской помощи. А также рассмотрены действия механизма контроля качества медицинской помощи и показатели независимой оценки качества медицинской помощи на примере Курской городской детской больницы № 8. При осуществлении контроля качества оказания медицинской помощи и условий её предоставления выявлены незначительные нарушения, которые сразу были устранены. Таким образом, в процессе организации системы управления качеством медицинской помощи необходимо постоянно обеспечивать поступление различных видов информации в высшие государственные органы управления здравоохранением и осуществлять постоянную обратную связь как с медицинскими организациями, так и с другими субъектами системы контроля.

Ключевые слова: здравоохранение, поликлиника, ведомственный, вневедомственный, независимый контроль, медицинская помощь, качество, независимая оценка качества.

## SOME ASPECTS OF QUALITY CONTROL OF MEDICAL CARE OF HEALTH INSTITUTIONS IN THE RUSSIAN FEDERATION

Poptsova V.A., Tusaeva A.R., Ermakova K.L.

Kursk State Medical University (305029, Kursk, Karla Marksa St., 3), e-mail: belozerova-viktorya13@yandex.ru

The article examines the system of quality control of medical care, which is an integral part of the healthcare system of the Russian Federation, which is represented by three types of control: departmental, non-departmental and independent quality control of medical care. Also, the actions of the mechanism for monitoring the quality of care and the indices of an independent assessment of the quality of medical care are examined using the example of the Kursk City Children's Hospital No. 8. When monitoring the quality of medical care and the conditions for its provision, minor violations were identified that were immediately eliminated. Thus, in the process of organizing the quality management system of medical care, it is necessary to constantly ensure the receipt of various types of information in the highest state health management bodies and to provide constant feedback to both medical organizations and other subjects of the control system.

Keywords: health care, polyclinic, departmental, non-departmental, independent control, medical care, quality, independent quality assessment.

Обеспечение качества и доступности медицинской помощи является одним из важнейших элементов современной стратегии развития российского здравоохранения и социальной политики государства. [3].

Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» определяет качество медицинской помощи как совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата [1].

Управление качеством и безопасностью медицинской помощи – это процесс выявления нарушений в оказании медицинской помощи, в том числе оценка правильности выбора медицинской технологии, степени достижения запланированного результата и установление причинно-следственных связей выявленных дефектов в оказании медицинской помощи (согласно определению ФЗ от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации») [2].

Контроль качества медицинской помощи является неотъемлемой частью системы здравоохранения РФ. Система контроля качества медицинской помощи в РФ представлена тремя видами:

- ведомственный контроль – за счет сил лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ) и органов управления здравоохранения региона;
- вневедомственный, который осуществляют государственные контролирующие органы и страховые медицинские организации;
- независимый контроль качества медицинской помощи.

Положение о системе ведомственного контроля качества медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Российской Федерации определяет следующие функции ведомственного контроля:

1) оценка состояния и использования кадровых и материально-технических ресурсов ЛПУ (т. е. контроль структурного качества помощи, оказываемой медицинским учреждением в целом);

2) оценка профессиональных качеств медицинских работников путем осуществления аттестации персонала;

3) экспертиза процесса оказания медицинской помощи конкретным пациентам (т. е. контроль технологического компонента качества медицинской помощи);

4) выявление и обоснование дефектов, врачебных ошибок и других факторов, оказавших негативное действие и повлекших за собой снижение эффективности медицинской помощи;

5) подготовка рекомендаций для руководителей ЛПУ и органов управления здравоохранением, направленных на предупреждение врачебных ошибок и дефектов в работе и соответствующих повышению качества и эффективности медицинской помощи;

6) изучение удовлетворенности пациентов от их взаимодействия с системой здравоохранения;

7) расчет и анализ показателей, характеризующих качество и эффективность медицинской помощи;

8) выбор наиболее оптимальных управленческих решений, проведение оперативных корректирующих воздействий и контроль за реализацией управленческих решений [2].

В настоящее время субъектами ведомственного контроля являются:

1) комитеты по здравоохранению с переданными им функциями по лицензированию (управления по лицензированию);

2) территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития (Росздравнадзор).

- 3) территориальный фонд обязательного медицинского страхования (ТФОМС);
- 4) лечебно-профилактические учреждения (ЛПУ).

Организация ведомственного контроля качества медицинской помощи и координация данного процесса возложены на органы управления здравоохранением и осуществляются экспертным путем должностными лицами, специалистами данных органов управления, должностными лицами организаций здравоохранения, врачебными комиссиями, клинико-экспертными комиссиями, главными штатными и внештатными специалистами государственной и муниципальной систем здравоохранения. В необходимых случаях для проведения экспертизы могут привлекаться сотрудники высших учебных заведений, научных и других организаций на договорной основе [3]. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется органами и организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения с целью получения информации о качестве и безопасности медицинской деятельности, достоверности учетной и отчетной информации, соблюдения федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан [1].

Система вневедомственного контроля качества медицинской помощи создается в субъектах Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством в целях защиты прав граждан на охрану здоровья и содействия органам государственного управления в решении задач по совершенствованию деятельности учреждений здравоохранения.

Под системой вневедомственного контроля понимается оценка качества медицинской помощи субъектами, не входящими в государственную систему здравоохранения, в пределах своей компетенции.

Основной задачей субъектов вневедомственного контроля качества медицинской помощи является организация в пределах своей компетенции медицинской и медико - экономической экспертизы с целью обеспечения права граждан на получение медицинской помощи надлежащего качества и проверки эффективности использования ресурсов здравоохранения, а также финансовых средств ОМС и социального страхования.

Вневедомственный контроль качества медицинской помощи предусматривает:

- анализ результатов оказания медицинской помощи населению;
- анализ ущерба, нанесенного неправильными медицинскими действиями;
- изучение удовлетворенности пациентов оказанной помощью,
- оценку возможности учреждений здравоохранения гарантировать требуемый

уровень качества медицинской помощи [2].

Вневедомственный контроль за деятельностью учреждений здравоохранения, а также физических лиц осуществляют:

- лицензионно - аккредитационные комиссии;
- страховые медицинские организации;
- территориальные фонды обязательного медицинского страхования (в случае выполнения ими функций страховщика);
- страхователи;
- исполнительные органы Фонда социального страхования Российской Федерации;
- профессиональные медицинские ассоциации;
- общества (ассоциации) защиты прав потребителей [6].

Целью проведения независимого контроля качества медицинской помощи является контроль и надзор в сфере обеспечения доступности и качества медико-социальной помощи; соответствия медицинских организаций лицензионным требованиям; экспертизы временной нетрудоспособности и др.

Независимый контроль качества медицинской помощи выполняет следующие функции:

- контроль соблюдения стандартов КМП;
- анализ единых системных контрольных показателей (индикаторов) качества;
- проверка соответствия документов лицензиата установленным лицензионным требованиям;
- контроль экспертизы временной нетрудоспособности;
- информирование заинтересованных сторон осуществляемого контроля и надзора [5].

Теперь рассмотрим действие механизма контроля качества медицинской помощи на примере Курской городской детской больницы № 8.

В 2015 г. контроль качества медицинской помощи в Курской городской детской больнице № 8 проводили Курское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, Комитет здравоохранения Курской области и Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области.

Курское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации осуществляло проверку:

1. медицинской организации, участвующей в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и

территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, услуг по медицинской помощи, оказанной женщинам в период беременности, и медицинской помощи, оказанной женщинам и новорожденным в период родов и в послеродовой период, а также диспансерному (профилактическому) наблюдению детей, поставленных в течение первого года жизни в возрасте до 3 месяцев на диспансерный учет (27.01.2015, 28.07.2015);

2. соблюдения порядка выдачи, продления и оформления листков нетрудоспособности (30.03.2015, 06.04.2015 - 10.04.2015, 21.12.2015).

По результатам проверки от 06.04.2015 - 10.04.2015 было выявлено единичное нарушение порядка выдачи, продления и оформления листков нетрудоспособности. Нарушение было устранено.

Комитетом здравоохранения Курской области были проведены следующие мероприятия в области контроля:

1. проверка санитарного законодательства в области обращения с медицинскими отходами в медицинской организации (07.12.2015);

2. соблюдение безопасных условий труда (5.12.2015 - 16.12.2015).

Нарушений в ходе проверки не выявлено.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области осуществляло проверку соблюдения требований государственного контроля (надзора) и муниципального контроля юридического лица, индивидуального предпринимателя (25.05.2015 - 22.06.2015). Нарушений в ходе проверки также не выявлено.

Затем в 2016 г. в Курской городской детской больнице № 8 были проведены проверки Курским региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации, Комитетом по экономике и развитию Курской области Администрации Курской области, ТФОМС Курской области, Государственной инспекцией труда в Курской области, УПФР по г. Курску и Курскому району.

Курское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации осуществляло проверки по следующим направлениям:

1. проверка медицинской организации, участвующей в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, услуг по медицинской помощи, оказанной женщинам в период беременности, и медицинской помощи, оказанной женщинам и новорожденным в период родов и в послеродовой период, а также диспансерному (профилактическому) наблюдению

детей, поставленных в течение первого года жизни в возрасте до 3 месяцев на диспансерный учет (28.01.2016 - 29.01.2016, 28.07.2016 - 29.07.2016);

2. проверка соблюдения порядка выдачи, продления и оформления листков нетрудоспособности (15.02.2016 - 19.02.2016, 30.03.2016);

3. проверка правильности исчисления, полноты и своевременности уплаты (перечисления) страховых взносов на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (11.04.2016 - 15.04.2016).

По результатам проверки были выявлены следующие нарушения:

1. нарушение порядка выдачи, продления и оформления листков нетрудоспособности;

2. выявлены не принятые к зачету расходы.

Нарушения были устранены.

ТФОМС Курской области осуществлялась проверка целевого и рационального использования средств обязательного медицинского страхования, выявившая нарушения учета рабочего времени работников медицинской организации (09.02.2016 - 03.03.2016). Нарушения были устранены.

УПФР по г. Курску и Курскому району проводило проверку правильности исчисления, полноты и своевременности уплаты (перечисления) страховых взносов на обязательное пенсионное страхование в Пенсионный фонд Российской Федерации, на обязательное медицинское страхование в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования и территориальные фонды обязательного медицинского страхования плательщиком страховых взносов (11.04.2016 - 19.04.2016). В ходе проверки обнаружены нарушения в части исчисления и уплаты страховых взносов. Нарушения были устранены.

Комитетом по экономике и развитию Курской области Администрации Курской области была проведена внеплановая проверка осуществления закупок товаров, работ, услуг (29.02.2016). В ходе проверки было выявлено единичное нарушение порядка проведения аукционов в электронной форме.

Государственная инспекция труда по Курской области провела внеплановую, документарную проверку на основании распоряжения №7-437-16-ОБ/15/23/1 (13.04.2016, 20.12.2016). Нарушений не установлено.

Таким образом, в 2015 – 2016 гг. в Курской городской детской больнице № 8 осуществлялся контроль качества оказания медицинской помощи и условий её

предоставления. Были выявлены незначительные нарушения, которые сразу были устранены.

Также в 2016 г. Общественным советом при комитете здравоохранения Курской области была проведена независимая оценка качества медицинской помощи, по результатам которой Курская городская детская больница № 8 заняла 10 место в Российской Федерации среди 8057 организаций и 2 место в Курской области среди 78 организаций. Рейтинг проводился среди учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях [4].

Показатели оценки качества медицинской помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии независимой оценки качества медицинской помощи в Курской городской детской больнице № 8

Критерий	Значение
1. "Открытость и доступность информации об организации"	13,8
Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации	0,8
Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	5
Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	1
Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи потребителями услуг	2
Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	5
2. "Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения"	24
Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	5
Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	5
Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	5
Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	4
Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	5
3. "Время ожидания предоставления услуги"	15
Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно	5

сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам<...>)	
Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	5
Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	5
4. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"	10
Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	5
Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	5
5. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"	10
Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	5
Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	5
Сумма баллов по всем показателям	72,8

По данным независимой оценки качества ОБУЗ КГДП №8 занимает 2 место в Курской области и 10 место в Российской Федерации, что также свидетельствует о высоком уровне качества медицинской помощи [4].

В ходе ведомственных проверок были обнаружены незначительные нарушения, которые никак не повлияли на оказание качественной медицинской помощи и были устранены в кратчайшие сроки.

Таким образом, проблема обеспечения качества и доступности медицинской помощи требует комплексного подхода. Одним из направлений деятельности для улучшения ситуации должно быть непрерывное дополнительное профессиональное образование. Также необходимо поддерживать современный уровень материально-технического оснащения ЛПУ. Обобщение и анализ накопленного за последние годы регионального опыта позволит выбрать наиболее эффективные управленческие решения, направленные на обеспечение качества и доступности медицинской помощи. Также становится ясным, что никакая модернизация здравоохранения невозможна без постоянной связи пациентов (как настоящих, так и потенциальных) с контрольными органами, поэтому необходим постоянный канал для доведения до контролирующих органов информации по качеству оказания медицинской помощи каждому конкретному пациенту. В связи с вышеизложенным становится ясным, что для решения задач по контролю качества медицинской помощи необходим не только комплексный подход, задействующий значительные ресурсы внутреннего, ведомственного и государственного контроля, но и правильно организованное, основанное на новейших информационных технологиях

использование информационных потоков, и только инновационный подход может стать основой четкого функционирования системы контроля качества медицинской помощи.

Список использованных источников:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/)
2. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» <http://base.garant.ru/12180688/>
3. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2030 года» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_82134/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/)
4. Официальный сайт ОБУЗ «Курская городская детская больница № 8». Режим доступа: <http://www.muzdp8.ru/>
5. Короткова А. В., Скачкова Е. И. Качество и контроль// Вестник Росздравнадзора. 2016. № 5. С. 11–15.
6. Ледяева, Н. П. Основные подходы к совершенствованию управления и организации контроля качества медицинской помощи в многопрофильном ЛПУ / Н. П. Ледяева, Г. М. Гайдаров, Н. Г. Сафонова, Н. Ю. Алексеева // Вестник Росздравнадзора. – 2015. – № 1. – С. 43–54.