



МКМ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНЕ
№ 3 | 2021

Журнал-инструментарий
для руководителей
и специалистов
медицинских
организаций

ISSN: 2658-5898
DOI: 10.35400
РИНЦ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКА | УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ
| УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ | ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ РОСДРАВНАДЗОРА |
БЕРЕЖЛИВОЕ УПРАВЛЕНИЕ | МОДЕЛЬ УПРАВЛЯЕМОЙ МЕДПОМОЩИ | ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЛАЕНТНОСТИ
У ВИЧ-ИНФИЦИРОВАННЫХ | СИСТЕМА ОБЕЗЗАРАЖИВАНИЯ РУК | ВРАЧЕБНАЯ ОШИБКА И ЗАКОН |
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ | УЧЕТ ИНЦИДЕНТОВ В СМП | ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ В МЕДИЦИНЕ
| ОПЫТ БОРЬБЫ С COVID-19 ЗА РУБЕЖОМ | НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И АВТОПАРК МЕДОРГАНИЗАЦИИ



СТАНДАРТИЗАЦИЯ
В МЕДОРГАНИЗАЦИИ

КУЛЬТУРА
БЕЗОПАСНОСТИ

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
РЕШЕНИЙ И ЗАДАЧ





На обложке:
Пациентоориентированность — новая модель планирования, предоставления и оценки медицинской деятельности.

Изображение на обложке используется по лицензии Depositphotos.com

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНЕ

№ 3(13)/2021

Журнал-инструментарий для руководителей и специалистов медицинских организаций

Издается с 2017 года

Свидетельство о регистрации от 29.10.2019

ПИ № ФС 77-74122

Международный стандартный номер
серийного издания ISSN: 2658-5098

Входит в систему РИНЦ

Учредитель и издатель

Общество с ограниченной ответственностью

«Рекламно-Информационное
Агентство „Стандарты и качество“»



Председатель Совета директоров
Н.Г. Томсон

Генеральный директор

С.С. Антонова

Телефон издателя: +7 (495) 771-66-52

E-mail издателя: secret@mirq.ru

Сайт издателя: www.ria-stk.ru

Телефон редакции: +7 (495) 988-84-34

E-mail редакции: abc@mirq.ru

Адрес издателя и редакции:

115280, г. Москва, ул. Мастеркова, д. 4,
15-й эт., помеш. 1, комн. 8-13

РЕДАКЦИЯ ЖУРНАЛА

Главный редактор

С.С. Антонова

Заместитель главного редактора

И.Ю. Петрова

Дизайн-макет

Н.С. Зуева

Корректор

Л.Г. Силина

Верстка, рисунки, компьютерная графика

Е.В. Валентини, О.Ю. Дунаева

Переводчик

М.В. Самсонова

Директор по развитию бизнеса

А.И. Анискин

Тел.: (495) 988-06-89

Руководитель международных проектов

Д.А. Подольский

E-mail: mkm@mirq.ru

Начальник отдела маркетинга

А.И. Колесников

Тел. (495) 771-66-52, доб. 140

Начальник отдела подписки

О.В. Абрамова

Тел.: (495) 258-84-36, доб. 170

E-mail: podpiska@mirq.ru

Выход в свет 24.09.2021

Формат 60×90/8 уч.-изд. л. Печать офсетная

Тираж 1000 экз. Заказ № 298812.

Отпечатано в типографии ООО «Вива-Стар»

Адрес типографии:

107023, Москва, ул. Электровзводская, д. 20

Цена свободная. Распространяется по подписке.

Для лиц старше 16 лет

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

Воспроизведение, копирование и передача в любом формате опубликованных в журнале статей или их фрагментов (частей) без письменного разрешения редакции не допускается.

© ООО «РИА „Стандарты и качество“», 2021



СОДЕРЖАНИЕ

1 Прямая речь

Андрей Тяжелников:

Медорганизация, оказывающая первичную медико-санитарную помощь, материально заинтересована в здоровье своих пациентов

2 Главное. Лидер

Денис Проценко:

При принятии любого управленческого решения полезно встать на место пациента

8 Главное. Документ

Новый стандарт ИСО поможет внедрить пациентоориентированный подход в медицинских организациях

14 Контроль качества. Требования

Виктор Белобрагин

Что нового в системе менеджмента качества медицинской деятельности медицинской организации

20 Стандартизация. Основы

Максим Екатеринбургин

Применение международных и европейских стандартов для построения системы менеджмента качества медицинской организации

25 Стандартизация. Построение системы

Олег Куликов

Система стандартизации в современной клинике. Часть 2. Организация и функционирование системы

32 Управление качеством. Система

Владимир Калиниченко

Сервисная модель построения системы управляемой медицинской помощи надлежащего качества. Часть 1. Организационно-экономический механизм управляемой медицинской помощи

38 Управление качеством. Инструменты

Надежда Давыдова, Светлана Мазунина, Наталья Позмогова,

Людмила Верменникова, Елена Чабанец

Теоретические и практические аспекты обеспечения надлежащего уровня качества медицинской деятельности в контексте концепции бережливого управления

44 Управление качеством. Практика

Дмитрий Лядов, Андрей Шаманов, Елена Хлюпяк

Администрирование исполнения принятых решений и поставленных задач. Опыт ОГБУЗ «Белгородский онкологический диспансер»

51 Проект. Практические рекомендации Росздравнадзора

Санжита Банзаракаева, Юлия Султумова, Карина Хутакова,

Алена Шырендоржиева

Практические подходы к управлению качеством и безопасностью медицинской деятельности в ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника» города Улан-Удэ

61 Проект. Практические рекомендации Росздравнадзора

Лада Иванова, Олег Куликов, Михаил Злоказов, Евгений Михайлин

Методические основы системы контроля качества обеззараживания рук медицинского персонала. Результаты исследования в СПб ГБУЗ «Родильный дом № 10»



68 Организационные технологии. Модель EFQM

Игорь Довгань, Ирина Заика, Анатолий Сафонов

Организационная экспресс-диагностика санаторно-курортных учреждений на основе моделей совершенства

74 Организационные технологии. Практика

Николай Потеев, Оксана Поршина, Галина Калабухова

Управленческие инновации в медицине. Опыт Московского научно-практического центра дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения города Москвы

80 Организационные технологии. Методика

Юлия Плотникова, Надежда Князюк, Надежда Верлан, Ольга Солодухина, Наталья Грабовецкая

Формирование у ВИЧ-инфицированных пациентов приверженности лечению и диспансерному наблюдению

85 Организационные технологии. Зарубежный опыт

Златко Д. Максимович, Саня Милованович, Александар Яничич, Радомир Бошкович

Опыт борьбы с COVID-19 как основа проектирования деятельности медицинской организации в условиях чрезвычайной ситуации

92 Безопасность пациентов. Система

Ольга Задворная

Культура безопасности – системообразующий фактор обеспечения безопасности пациентов в медицинской организации

97 Безопасность пациентов. Подход

Алина Петиченко

Как качество и безопасность медицинской помощи связаны с удовлетворенностью пациентов

102 Медицинский инцидент. Право

Светлана Саяпина

О врачебной ошибке сквозь призму судебной практики. Часть 1

108 Медицинский инцидент. Зарубежный опыт

Михаил Мешков, Ильдар Минулин, Наталья Баранова, Игорь Иванов, Диляра Таут

Учет нежелательных событий в организациях, оказывающих скорую медицинскую помощь. Анализ зарубежной медицинской литературы

113 Технические инновации. Практика

Александр Горшков, Евгений Жариков

Экологично, экономично и надежно. Использование электромобилей в работе районной больницы

119 Права пациентов. Деонтология

Елена Галанина

Клиника академика Ройтберга поддерживает этические принципы в медицине, разработанные группой IFC Всемирного банка

Михаил МУРАШКО,

министр здравоохранения
Российской Федерации



Пандемия стала драйвером использования цифровых технологий в здравоохранении. Мы [в России] внедрили единую информационную систему мониторинга инфекционных болезней, основой которой стал федеральный регистр пациентов с COVID-19, внедрена система мониторинга движения лекарственных препаратов.

Из выступления на сессии встречи министров здравоохранения стран G20 в Риме, посвященной вопросам воздействия и последствий пандемии COVID-19 5 сентября 2021 года

Виктор ФИСЕНКО,

первый заместитель министра
здравоохранения Российской
Федерации



Для масштабного развития телемедицины в России должна быть [создана] соответствующая инфраструктура. Это касается всех учреждений, включая ФАПы. И здесь важно в рамках цифровой системы подключение объектов к высокоскоростному Интернету.

Из выступления на тематической сессии по вопросам антикризисных стратегий в медицине, а также внедрения информационных технологий для здоровья граждан на полях VI Восточного экономического форума во Владивостоке 3 сентября 2021 года

Александр РУМЯНЦЕВ,

главный детский онколог-гематолог
Минздрава России



По прежним правилам, пациенты детских онкологических клиник в день наступления совершеннолетия должны были перейти во взрослую больницу, независимо от состояния, этапа терапии и специфики самого заболевания. Теперь подростки (...) смогут продолжать лечение в детских профильных больницах и после того, как им исполнится 18 лет – до 21 года. Такие изменения внесены в Программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждены постановлением Правительства. Это очень важное решение, и оно дает нам возможность резко улучшить успех терапии подростков.