



Списание за наука

„Ново знание“

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

Академично издателство „Талант“

*Висше училище по агробизнес и развитие на
регионите - Пловдив*

New Knowledge

Journal of Science

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

Academic Publishing House „Talent“

*University of Agribusiness and Rural Development
Bulgaria*

<http://science.uard.bg>

QUALITY MANAGEMENT IN HEALTHCARE

Georgi Kesov

University of agribusiness and rural development, Plovdiv, Bulgaria

Abstract: In the field of health care, quality is a complex of characteristics that meets the expectations of patients regarding the offered health care and reliable medical assistance. The goal of the health care system is to provide ideal care by a qualified provider in an appropriate setting for a particular patient. The patient should receive the best possible care in an environment that maximizes efficiency and minimizes risk and misuse of resources.

Keywords: quality, healthcare, accreditation, internal audit.

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

Георги Кесов

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - Пловдив

Резюме: В сферата на здравеопазването качеството е комплекс от характеристики, който покрива очакванията на пациентите по отношение на предлаганите здравни грижи, и надеждната медицинска помощ. Целта на здравната система е да осигури идеална грижа от квалифициран доставчик в подходяща среда за конкретен пациент. Пациентът трябва да получи възможно най-добрата грижа в среда, която максимизира ефективността и минимизира риска и злоупотребата с ресурси.

Ключови думи: качество, здравеопазване, акредитация, вътрешен одит.

Целта на управлението на качеството е да гарантира, че определен продукт, услуга или здравно заведение ще изпълняват последователно предназначението си (Kesov, 2021; Krahtova-Nasteva, 2021; Smilkova, 2021). За да се постигне това, има постоянно събиране на данни и промени в подходи, за да се създаде оптимален продукт или услуга, която удовлетворява потребителя. След това се събират допълнителни данни, за да се гарантира, че не са необходими нови промени.

Чрез измерване на резултатите и ефектите от различни фактори, проблемите в системата се идентифицират и основаната на доказателства медицина и ресурси се използват за разработване или промяна на процеси за подобряване на качеството на грижите. Крайната цел е постигане на последователни грижи на високо ниво с минимална заболяемост, смъртност, дискомфорт и висока удовлетвореност на пациентите.

Целта на програмите за осигуряване на качество в здравните заведения е да внедрят система, която е в състояние да управлява здравните услуги.

Акредитацията на здравните заведения е форма за управление на качеството. Акредитационната комисия разглежда дали дадено лечебно заведение отговаря на стандартите за качество на здравеопазването, което включва програми, извършващи измерване на качеството, оценка и подобряване на резултатите в интерес на пациентите. Акредитацията също така повишава прозрачността за пациентите и доставчиците на здравни грижи.

Когато една болница е акредитирана, нейното представяне е в рамките на национално приетите критерии, базирани на правителствени насоки; това означава, че болницата има своя система за оценка и самоусъвършенстване, което води до съответствие със стандарта на грижите и, в идеалния случай, по-добри резултати. Освен това, акредитираната болница повишава общественото доверие към себе си.

Международната организация по стандартизация - ISO е независима международна група от доброволни експерти, която разработва подходящи за пазара международни стандарти. По отношение на изследването на управлението на качеството, Международната организация по стандартизация (ISO) идентифицира основни принципи, които, когато се прилагат правилно, могат да помогнат при оценката и оптимизирането на услуга или продукт въз основа на събиране на данни, подобряване на процесите и координация между участващите страни. Тези принципи за управление на качеството включват фокусиране върху пациента, лидерство, ангажираност на хората, процесен подход, подобрение, вземане на решения, базирано на доказателства, и управление на взаимоотношенията.

Качеството на предоставяне на здравната услуга се определя от удовлетвореността на пациента, базира се на неговите очаквания. Здравната институция трябва да предоставя максимална грижа и безопасност на своите пациенти.

Процесният подход е ключът към постигането на последователен, желан резултат. Въпреки че често са необходими множество взаимосвързани процеси, за да се постигне идеалният резултат, всички те трябва да функционират последователно и като единица, за да процъфтяват. Веднъж стандартизирани, отделните процеси изискват непрекъсната оценка и подходяща оптимизация, ако бъдат идентифицирани области, нуждаещи се от подобрение.

Чрез непрекъснато събиране на данни и оценка на резултатите, възможностите за подобрение излизат наяве и могат да бъдат адресирани. Крайният резултат е по-добро качество чрез подобрена производителност, резултати и удовлетвореност на пациентите.

Качеството може да бъде обща парадигма за посрещане на нуждите на всички групи в здравеопазването. Подобряването на качеството е процесният подход към оперативните предизвикателства на организацията.

Вътрешният одит, обратната връзка с пациентите и коригиращи/превантивни действия за спазване на приложимите стандарти са най – надеждните инструменти за непрекъснато подобряване на ефективността на системата за управление на качеството..

В здравеопазването управлението на качеството се отнася до политики и процеси, които минимизират или елиминират вредите, като същевременно оптимизират грижите за пациентите и постигнатите резултати. Качеството на предоставяне на здравната услуга се определя от удовлетвореността на пациента, базира се на очакванията му. Целта е пациентите да изградят доверие към съответното здравно заведение, предлагания продукт или услуга.

Източници:

1. Kesov, G. 2021. Management of medical specialists in crisis. *New Knowledge Journal of Science* 10-2.
2. Krahtova-Nasteva, K. 2021. Good practices in the development of human resources in healthcare. *New Knowledge Journal of Science* 10-2.
3. Smilkova, D. 2021. Health Reform. *New Knowledge Journal of Science* 10-2.