

Системы управления качеством и рисками
в здравоохранении.
Пример Германии и международные перспективы.

Др. Герффрид Коль

- Др. Герфрид Коль
- Email:
Herfried.Kohl@de.tuv.com
- Мобильный тел.: +491715519500
- ТЮФ Райнланд («TUV Rheinland»)
- Вице-президент отдела сертификации систем менеджмента
- Сертификация на всех континентах

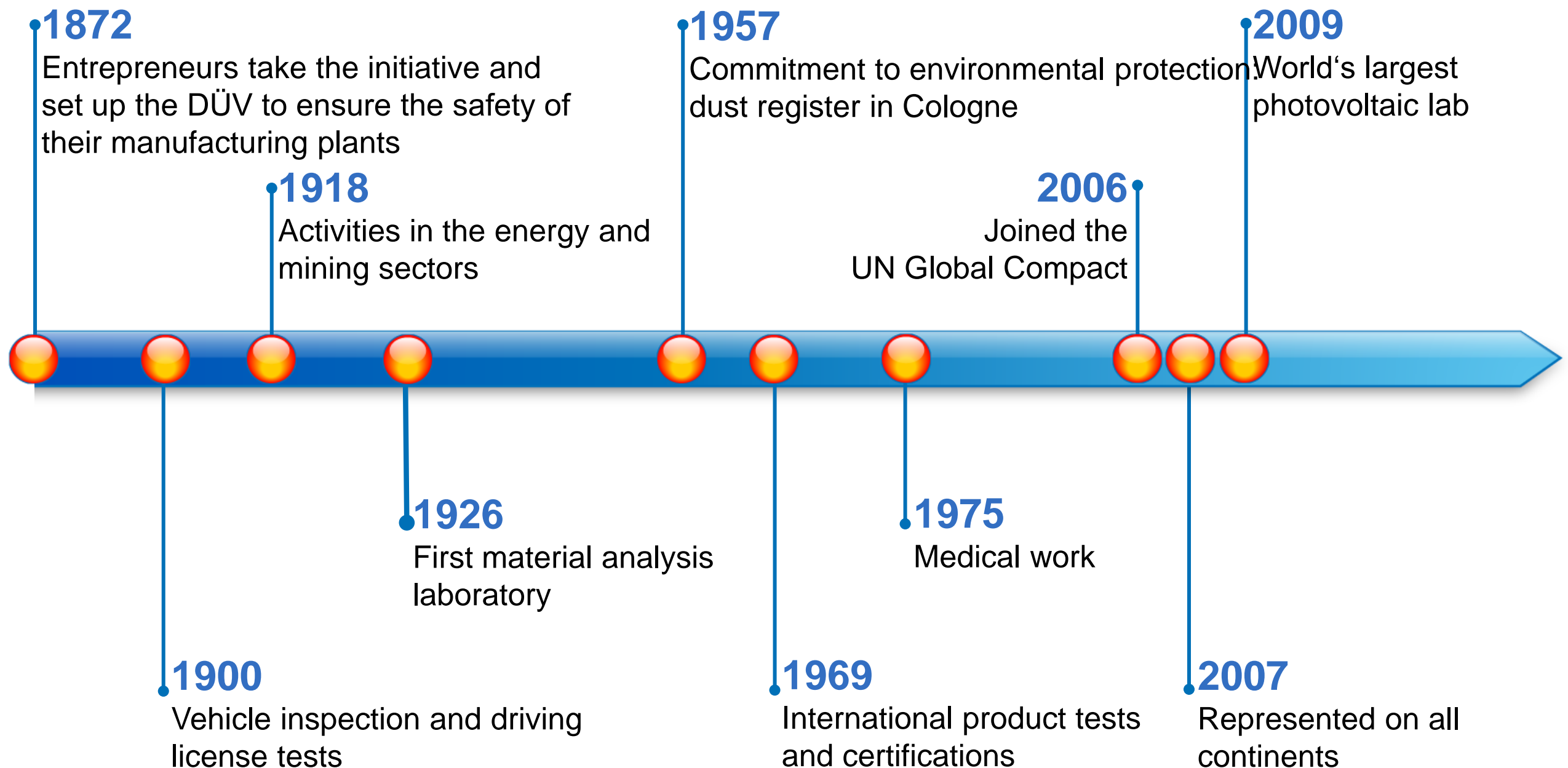


TÜV Rheinland

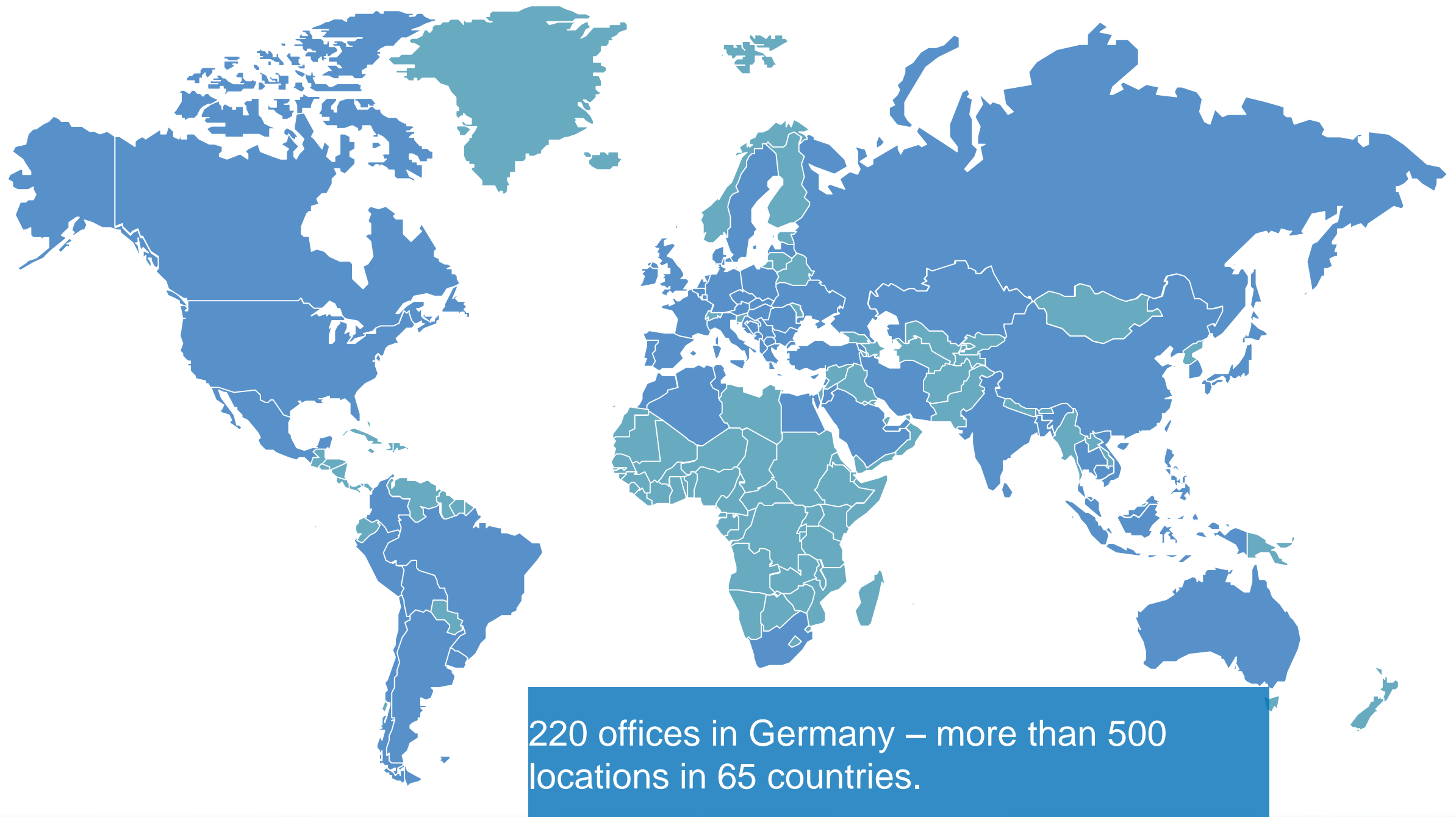
Some Data and Figures

Nearly 140 Years of Innovation.

Your advantage: our experience.

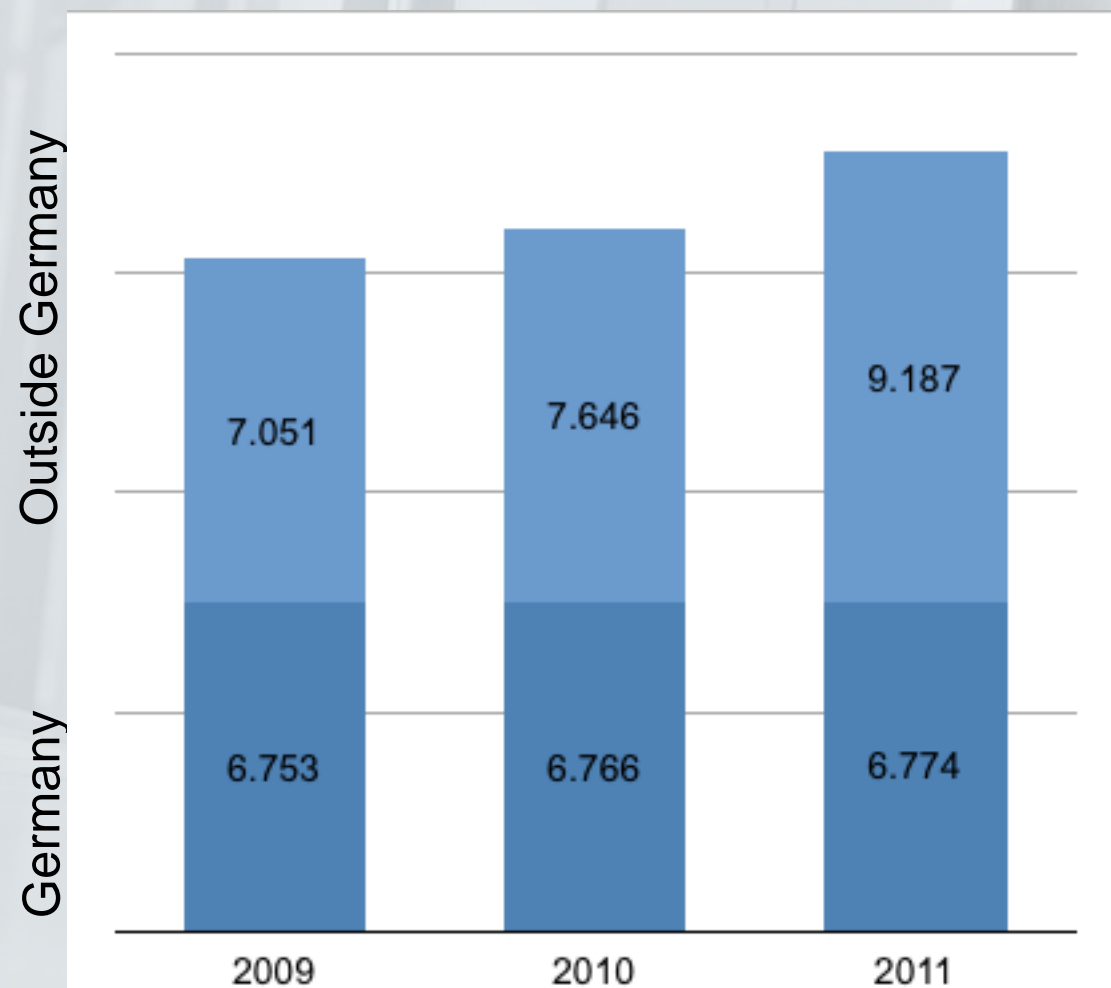


At Home on All Continents.



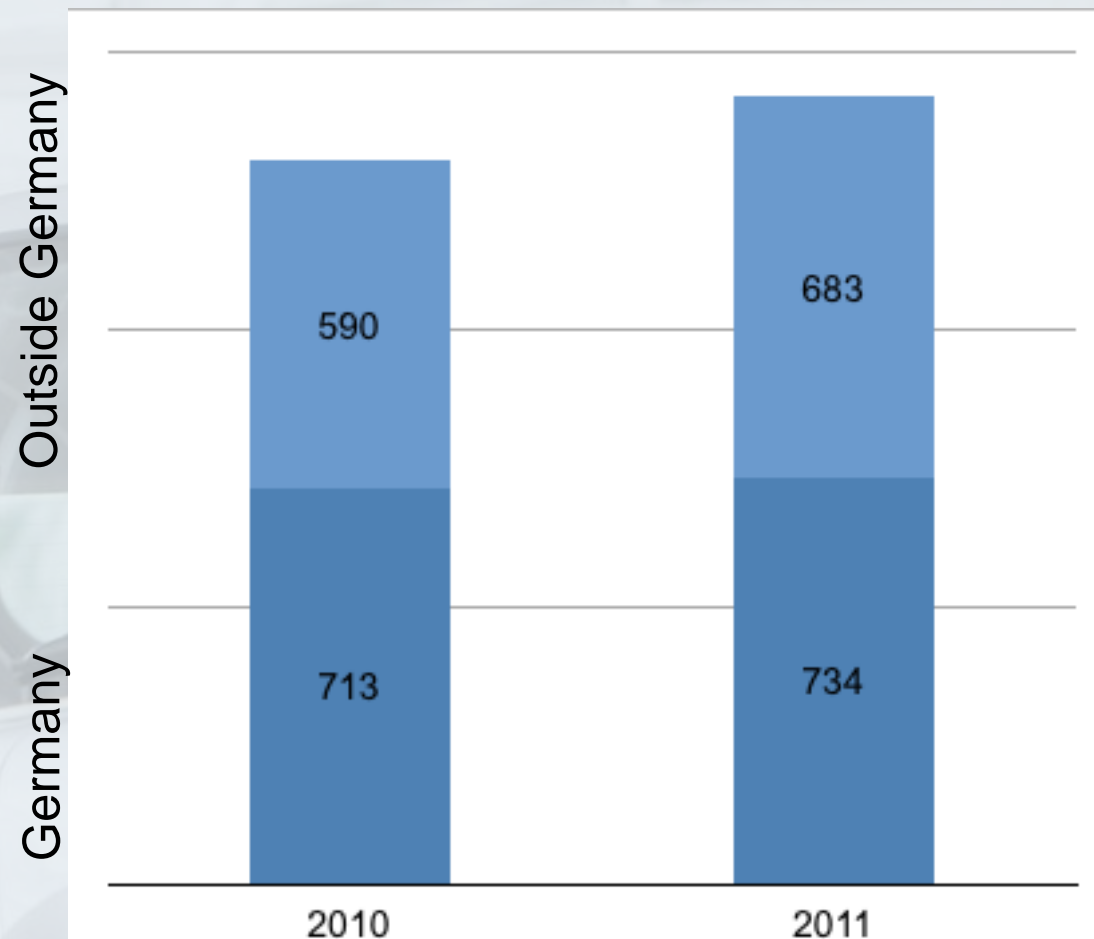
Experts for Your Success.

Staff Growth



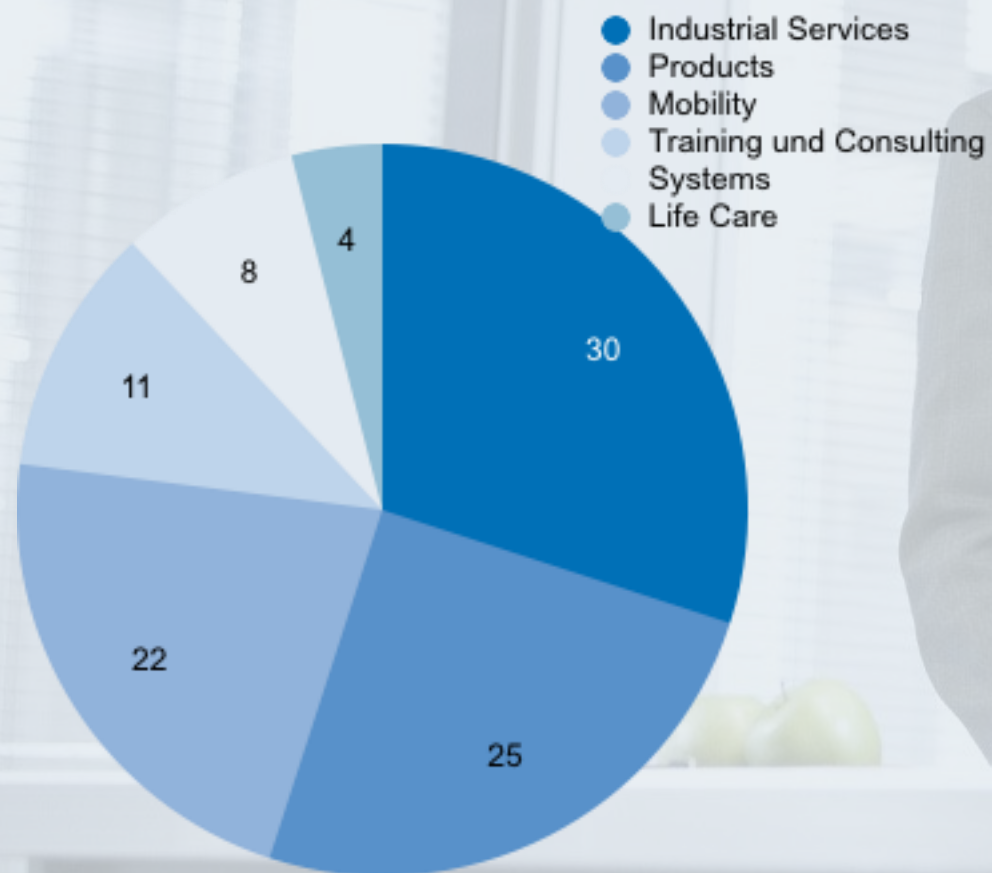
Sales Growth.

Revenue in € millions



Sales by Business streams.

In %



Our Services.

**More safety and quality –
for your competitive edge.**

Testing

Inspecting

Certifying

Qualifying

Consulting

Products

Systems

Processes

People



Сертификация. Здоровоохранение. Пример: Германия. Очерки по истории.

Кем регулируется менеджмент качества и риска в здравоохранение в Германии?

- Германия – федеративная республика: хотя основные положения и законы установлены на уровне федерации, некоторые аспекты регулируются на земельном уровне (в Германии 16 федеральных земель)
- В частности на земельном уровне осуществляются функции контроля
- В Германии действует модель самоуправления. Это значит, что полномочия регулирования, принадлежат самим субъектам (напр., здравоохранения) в рамках, предусмотренных законодательной базой
- Такая модель ведет к определенным сложностям в поиске решений, т.к. иногда путь к решению оказывается довольно тернист, будучи связан с необходимостью координировать задачи на различных уровнях и этапах
- Кроме того, это ведет к отчасти, к существенным различиям регулирования в разных федеральных землях
- Примечание: наблюдается постоянное увеличение единых норм на уровне ЕС

Сертификация в здравоохранении в Германии. Первые шаги

- Первые сертификации были проведены в 1996 году с подачи нескольких частных клиник
- Стандарт: «ISO 9001»
- ...был своего рода революционным в этой области
- На рынке медуслуг, идея сертификации была встречена преимущественно без энтузиазма
- Основание: сертификация относится к инструментам, свойственным промышленности, и не может применяться в здравоохранении, где необходим индивидуальный подход к пациенту



Сертификация в здравоохранении в Германии. Текущая ситуация

- С тех пор многое изменилось
- Система здравоохранения Германии, стала больше ориентироваться на принципы рентабельности и экономичности
- В настоящее время клинический менеджмент осуществляется преимущественно экономистами
- Принципы и инструменты менеджмента из других областей промышленности адаптируются и применяются в здравоохранении
- К ним относится как менеджмент качества, так и сертификация

Чем обусловлены менеджмент качества и сертификация на сегодняшний день?

- Законодательные требования (система менеджментом обязательна, прохождение сертификации, в большинстве случаев – на добровольной основе, но часто наличие сертификата является преимуществом на рынке услуг)
- Менеджмент лечебных учреждений
- Страховые компании
- Объединения пациентов
- Медицинские общества
- Некоторые ассоциации клиник, сети медицинских учреждений
- Инвесторы
- Другие

- В последние годы отношение к сертификации в области здравоохранения в Германии значительно улучшилось.
- Заинтересованными сторонами разрабатываются стандарты в соответствующих областях. В многих областях стандарты уже давно приняты.
- Однако сложность сложившейся ситуации в том, что "обычный пользователь" не в состоянии разобраться в огромном количестве схем и их содержании.

Чтобы понять, что к чему, имеет смысл распределить существующие схемы сертификации группам:

- Общие клиники
- Медицинские центры, спец отделения (онкология, неврология, и т д)
- Реабилитационные клиники
- Дома престарелых и амбулаторный уход
- Частные врачи
- Другие учреждения здравоохранения

Для отдельных видов деятельности существуют особые разновидности схем сертификации и аккредитации, так напр.:

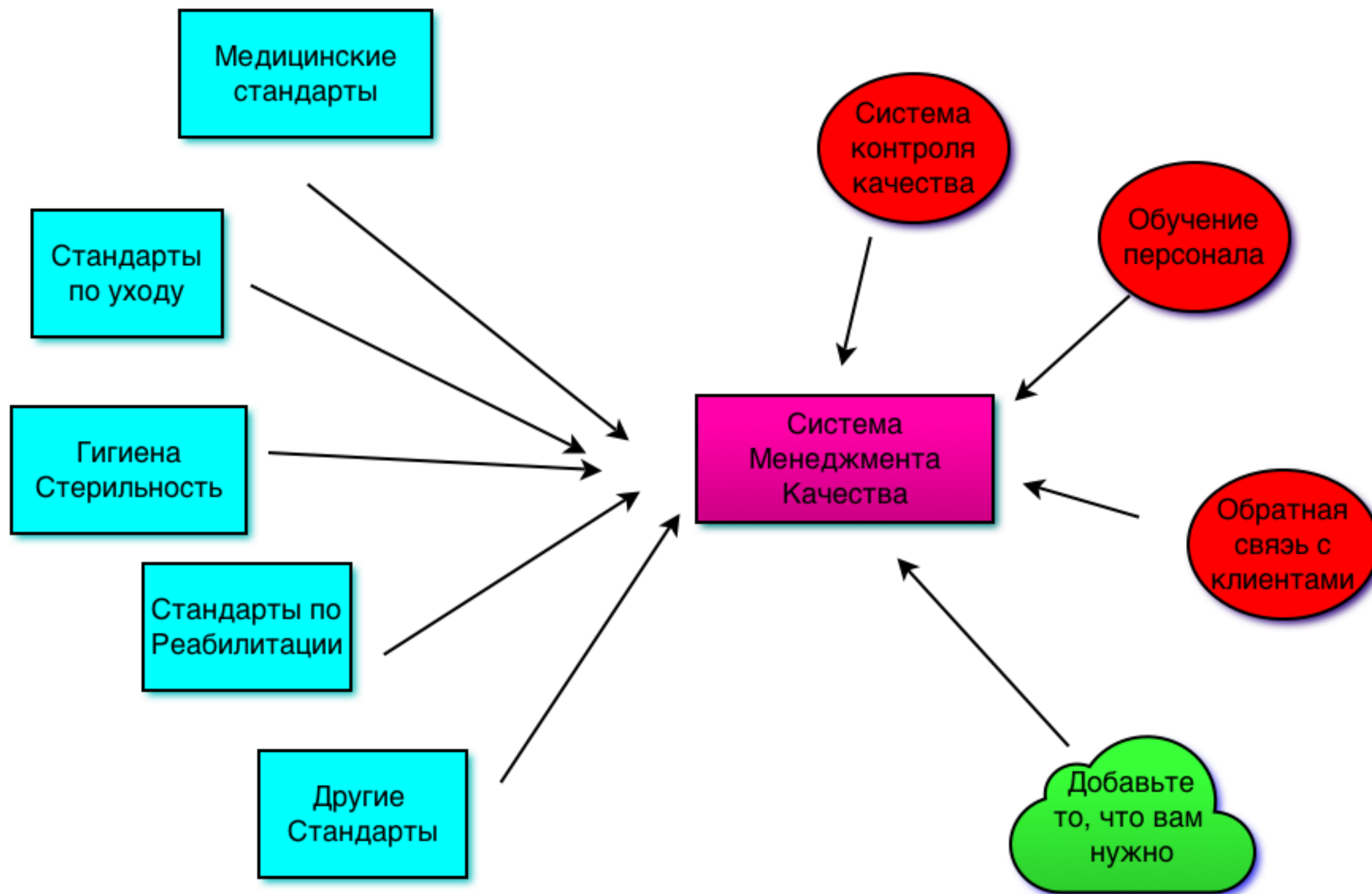
- Лаборатории
- Обеспечение стерильности
- Институты патологии
- Компании которые занимаются производством и продажей медицинского оборудования
- Аптеки

Сертификация в здравоохранении: Зоосад стандартов

- Универсальный подход отсутствует
- Стандарту ИСО 9001 отдается предпочтение, когда речь идет о комплексных процессах
- Модель КТQ, которая была предназначена для применения на национальном уровне, используется все реже и реже
- Различные стандарты, выпускаемые различными организациями, отличаются друг от друга по влиянию и преимуществу ограничиваются применением в отдельных сферах медицинского обслуживания.



Система Менеджмента Качества и Риска



Распространенные заблуждения

- Система менеджмента качества и риска представляет собой дополнительную нагрузку для организации
- Она затрудняет развитие
- Будучи связанной с документированием каждого шага, она противоречит требованиям повышения производительности
-


Примечание: Все это так и есть, если система внедряется неправильно!

Пример как **НЕ** делать:

Стационарная реабилитация в Германии

- Все клиники стационарной реабилитации должны были пройти сертификацию до 1-го октября 2012
- С более детальной информацией можно ознакомиться на сайте www.bar-frankfurt.de
- В настоящее время существует 29 (!) различных схем
- Такая ситуация не способствует прозрачности: нежелательный тренд

Глобализация здравоохранения

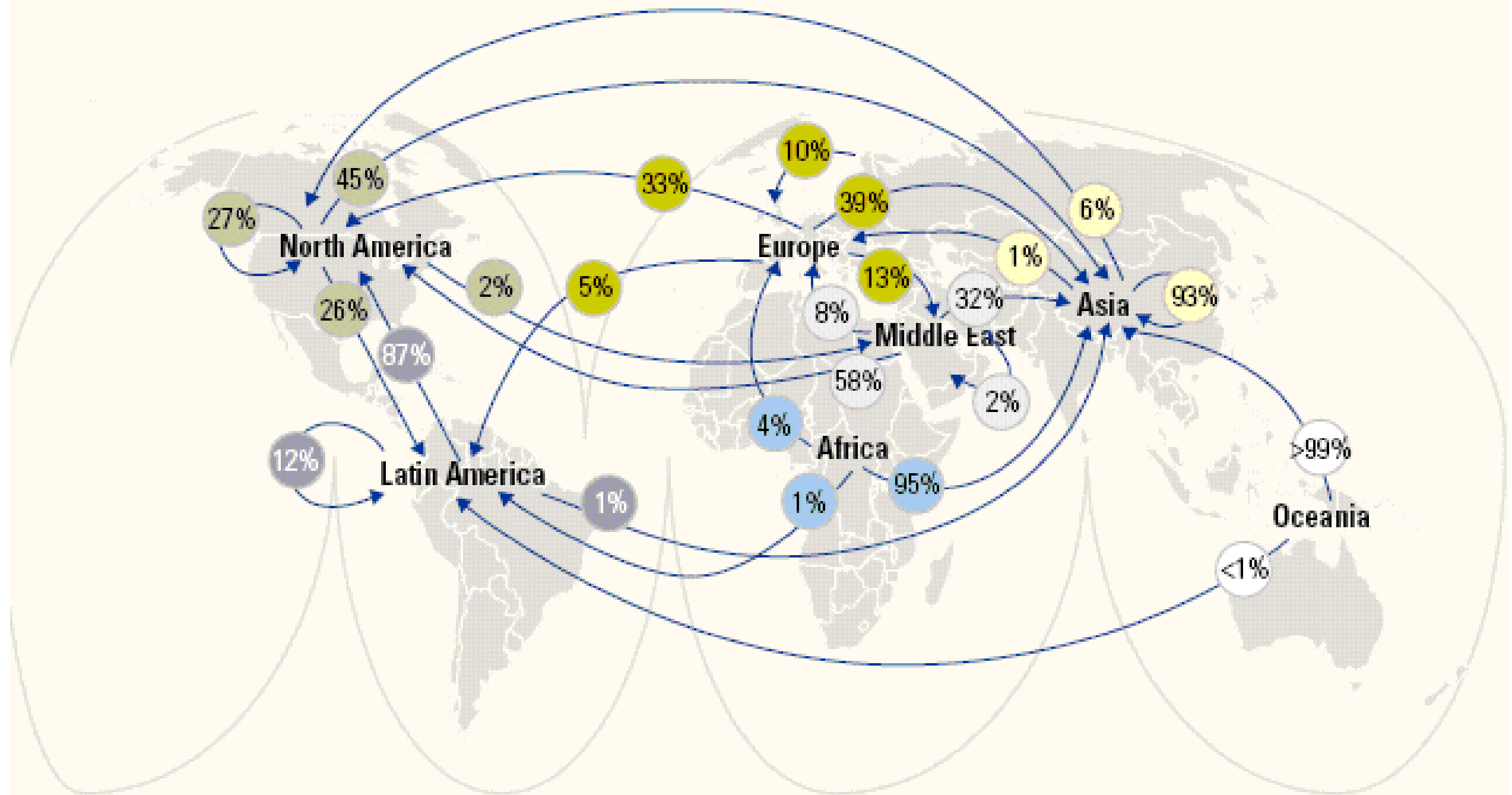


Национальные и международные инвесторы
Увеличение миграции пациентов
Увеличение миграции персонала

Миграция пациентов

- По некоторым подсчетам, в Германии получает лечение около 100 тысяч пациентов из-за рубежа в год.
- С другой стороны, все большее количество пациентов, граждан Германии, стремится на лечение за границей.
- К причинам относятся затраты и законодательные нормы (напр., преимплантационная генетическая диагностика для ЭКО, запрещена в Германии, но разрешена в Чехии, что приводит к миграции пациентов).

Medical travelers by point of origin



Source: Interviews with providers and patient-level data; McKinsey analysis

Definition: Medical Tourism

Medical tourism refers to the act of traveling to another country to seek specialized or economical medical care, well being and recuperation of acceptable quality with the help of a support system

Market Drivers for Medical Tourism

- Cost savings
- Comparable or better quality care
- Shorter waiting periods, thus quicker access to care

Global Market for Medical Tourism

- World medical tourism market is estimated to be around \$60 billion currently; it is expected to grow to \$100 billion by 2010 (estimates vary)
- Over 500,000 Americans traveled abroad for medical procedures in 2005
- Over 35 countries are serving around a million+ medical tourists annually

Hungary

- Cost: 40%-50% of U.S.
- Mainly used by Europeans
- Reliable dental and cosmetic surgery
- No JCI accreditation

Gulf States

- Healthcare City designed to provide advanced healthcare services
- 38 JCI accreditations total; with 17 in Saudi Arabia

India

- 450,000 tourists in 2007
- Cost: Avg. 20% of U.S.
- 10 JCI accreditations

Thailand

- 1.2 million tourists in 2006
- Cost: Avg. 30% of U.S.
- 4 JCI accreditations

Mexico

- Cost: 25%-35% of U.S.
- High volume of U.S. visitors due to proximity
- Mainly dental and cosmetic surgery
- 3 JCI accreditation

Singapore

- 410,000 tourists in 2006
- Cost: Avg. 35% of U.S.
- 13 JCI accreditations

Costa Rica

- Cost: 30%-40% of U.S.
- Mainly dental and cosmetic due to proximity to U.S.
- 1 JCI accreditation

Brazil

- Cost: 40%-50% of U.S.
- Proximity makes it attractive for U.S. patients
- Reliable cosmetic surgeries
- 12 JCI accreditations

South Africa

- Cost: 30% to 40% of U.S.
- Suitable for cosmetic surgery
- No JCI accreditation

Malaysia

- 300,000 tourists in 2006
- Cost: Avg. 25% of U.S.
- Mainly cosmetic surgery and alternative medicine
- 1 JCI accreditation

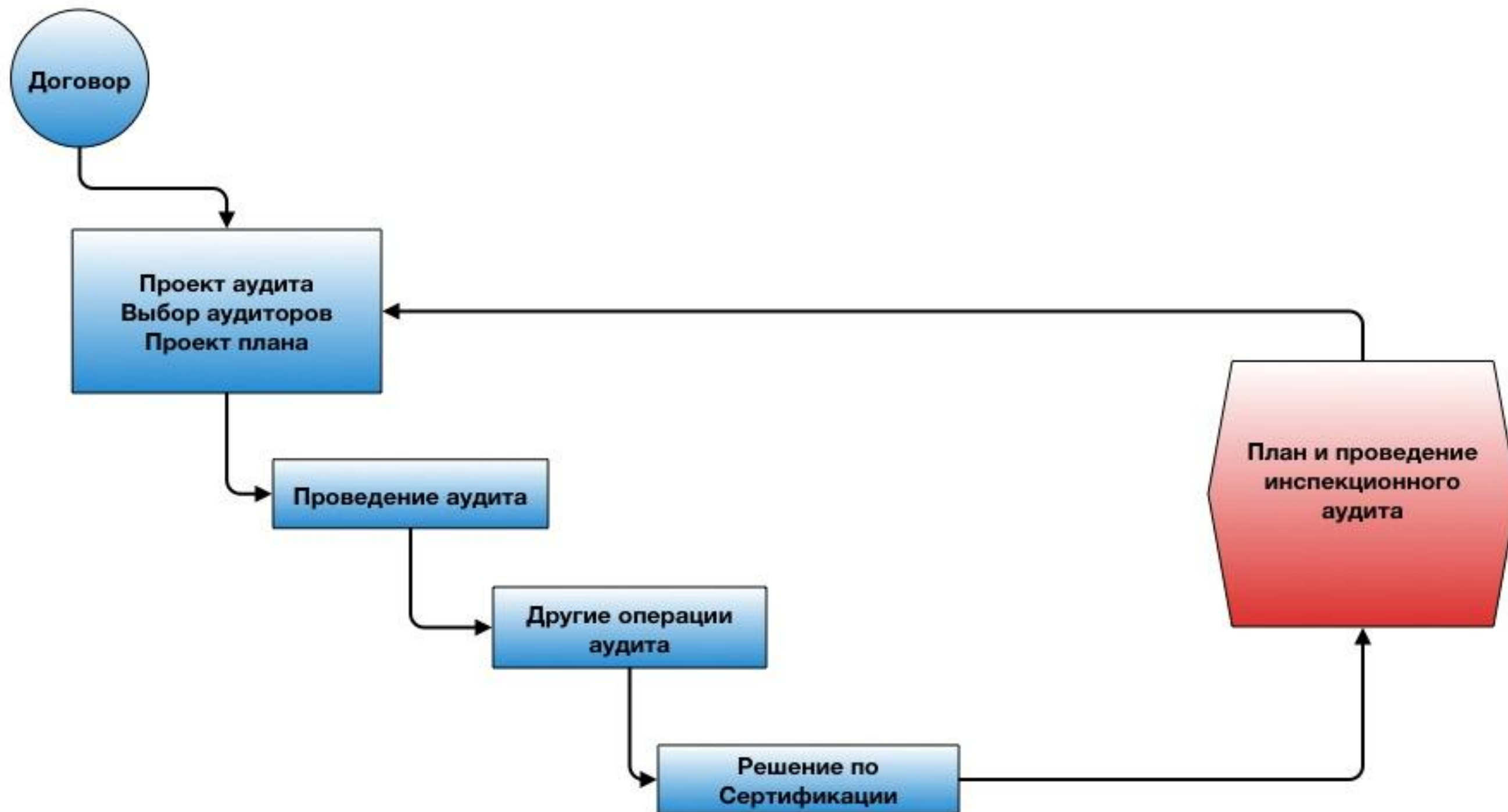
Note: JCI accreditation details at www.jointcommissioninternational.org/23218/fortiz/. Other sources and explanation appear in Appendix II.

© 2008 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

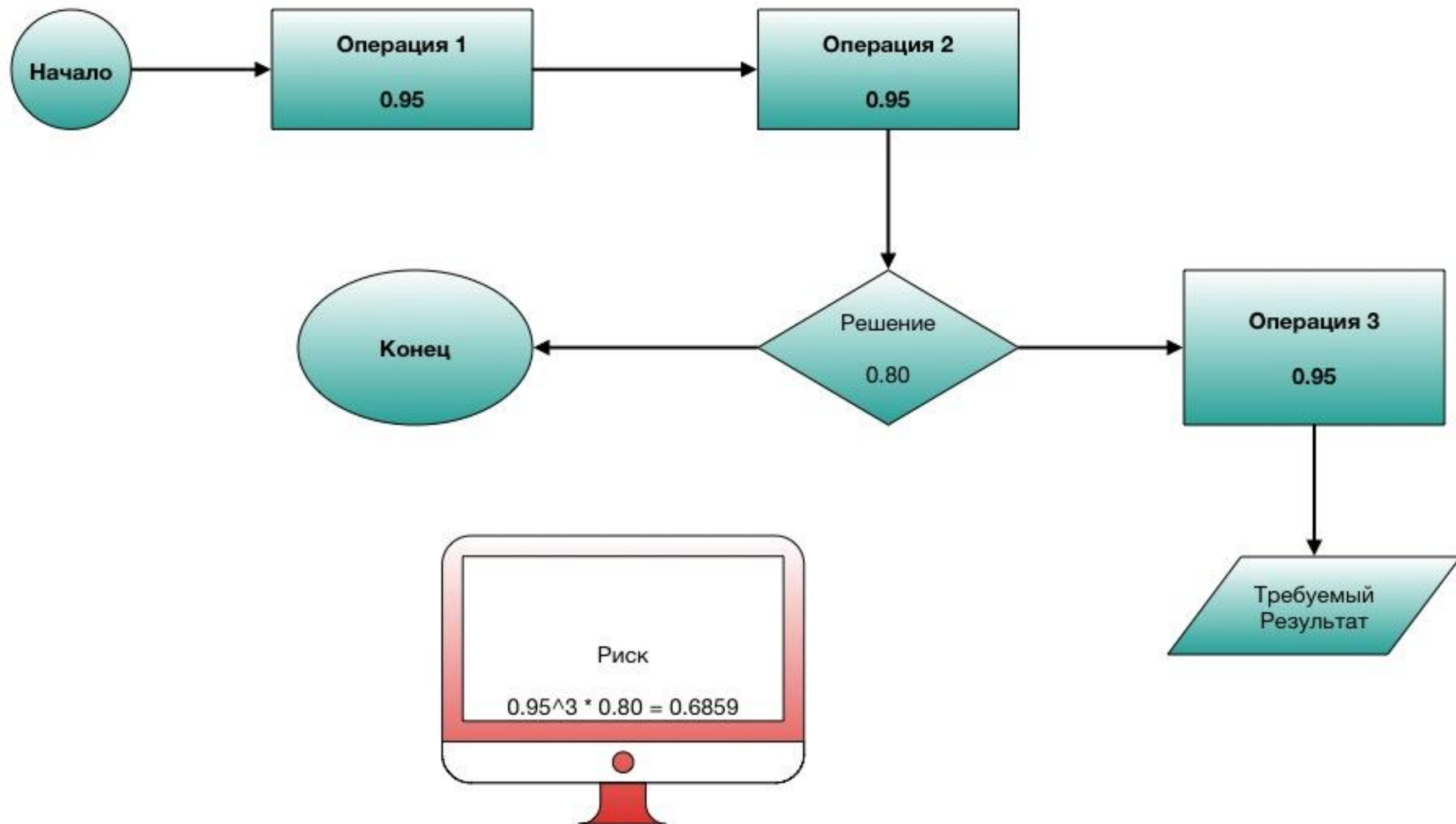
Сертификация. Процессы. Риск.
Аудит. Математика.



Стандартная процедура сертификации



Устойчивость процессов: Менеджмент качества и риска



Менеджмент качества и математика

- В любом исследовании столько науки, сколько в нем математики (И. Кант)
- Многие последние изыскания в менеджменте качества игнорируют математическую статистику



Из этого следуют несколько важных выводов

- Любая система менеджмента качества/риска должна учитывать статистические предпосылки.
- Аудит системы управления требует ясного понимания критических пунктов тех процессов, которые подвергаются проверке.
- Аудиторы должны обладать достаточной квалификацией, чтобы разбираться в тех процессах, которые они проверяют. Часто встречаются аргументы: "мы просто проверяем систему" или "посторонние яснее видят ситуацию, чем инсайдеры". Но эти утверждения далеко от истины.
- Система менеджмента качества/риска спроектирована профессионалами для профессионалов. А проверка осуществляется тоже профессионалами.

Нормы по планированию аудита и требованиям к квалификации аудиторов

- Стандарт ИСО 17021
- Стандарт ИСО 19011
- Требования организаций IAF, EA и органов по аккредитации
- В отношении некоторых моделей действуют требования органов, выпускающих стандарты
- Орган по сертификации должен отвечать строгим требованиям квалификации

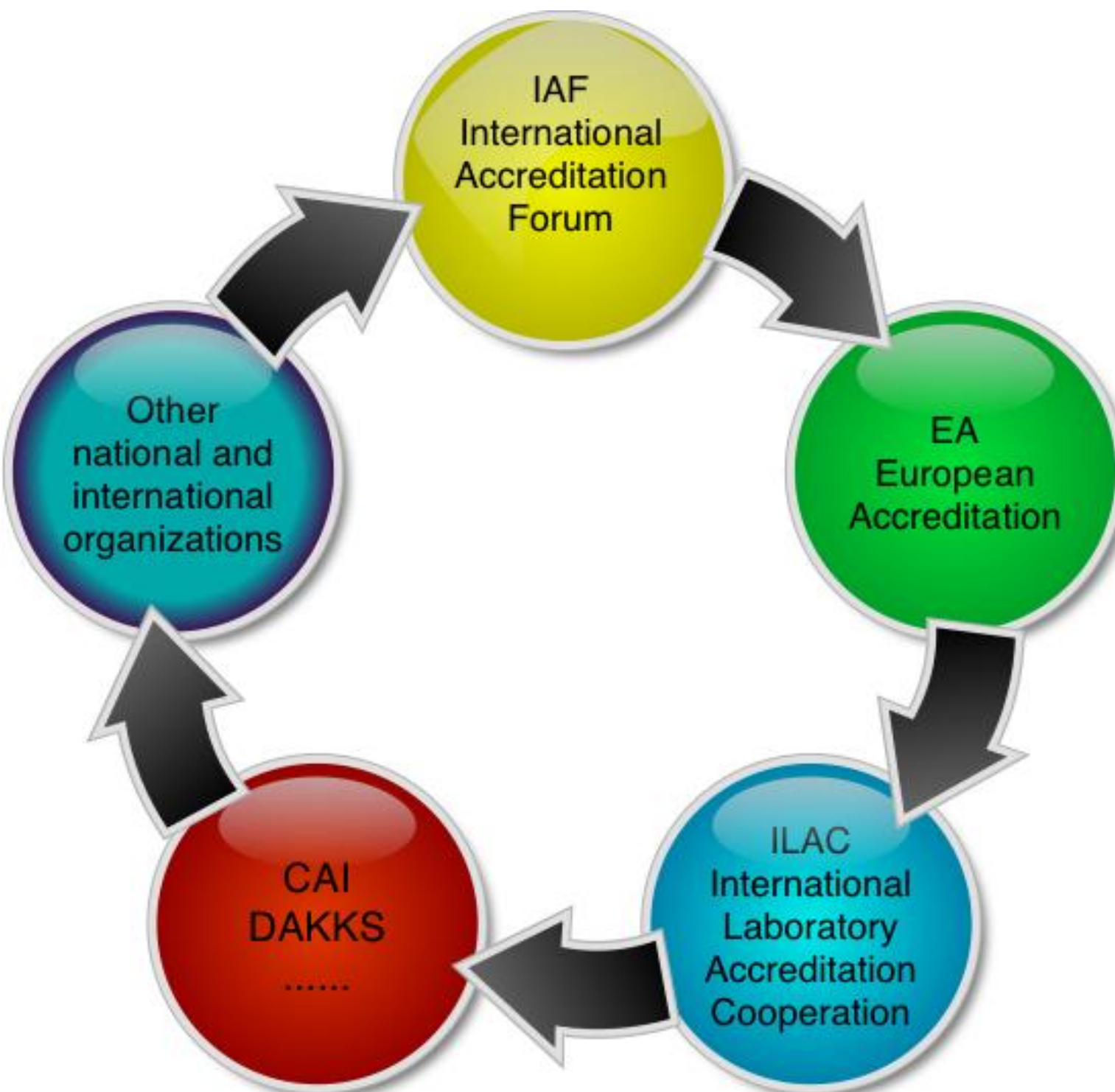
Примечание: Экономическое давление на сертификационные органы

Схема сертификации должна быть

- Ясной и прозрачной
- Внушающей доверие заинтересованным сторонам и широкой публике
- Должно быть ясно, для чего нужен сертификат и где он применяется
- Сертификат не должен вводить в заблуждение
- Сертификат должен обладать ценностью!
- Сертификат не должен быть только инструментом маркетинга

CERTIFICATE
FOR
ANYTHING

Международное сотрудничество в области аккредитации и сертификации



- Международная сеть организаций в области аккредитации и сертификации обеспечивает международное действие сертификатов.
- То же самое касается и лабораторных исследований.
- Таким образом, если вы проектируете систему сертификации позаботьтесь о том, чтобы она была официально признана!

Итоги....

- Ищите свой путь!
- По Вашему желанию мы предоставим Вам поддержку, используя наш международный опыт.
- Учитесь на позитивном опыте....
- Но и негативный может оказаться полезным!



Благодарим за Ваше
внимание!