Автоматизация экспертизы качества

Категория: Автоматизация экспертизы, контроля и управления качеством
Опубликовано: Вторник, 30 декабря 2014, 16:08
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 4718

Данная статья дополняет описание простейшего способа автоматизации некоторых трудоемких функций внутреннего контроля качества в медицинской организации, изложенное в небольшой работе «Автоматизация внутреннего контроля качества. Простейшее решение» . Если Вы не ознакомились с нею, сделайте это, чтобы сделать восприятие данного материала более лёгким и точным.

Часть I. Проблемы автоматизации экспертизы качества в небольшой клинике

Для того, чтобы повысить эффективность деятельности медицинской организации, мы говорили об этом в других работах, необходимо повышать рациональность только тех процессов, что обеспечивают решение важных, в плане достижения цели, задач. От всех остальных задач, по возможности, следует отказаться либо, если это задачи из разряда обязательных, свести к минимуму отвлекаемые ими ресурсы.

Обеспечение качества является важнейшей задачей медицинской организации. Отсюда следует, что руководитель медицинской организации должен выстроить такую систему управления, которая будет обеспечивать качество оказываемой медицинской помощи и безопасность медицинской деятельности наилучшим образом, и организовать ее работу наиболее рационально.

Среди того, что следует решить в первую очередь, находится проблема оценочных критериев. Каждый критерий, оказывающий на качество заметное влияние, должен найти своё место в системе и должен быть описан. Для его оценки должны быть определены чёткие правила, включая константы (ориентиры, шкалы, индикаторы), методики расчёта значений, процессы (порядок определения и сопоставления) и источники достоверной информации. Создав систему оценочных критериев и решив технологические вопросы, можно приступать к автоматизации.

В небольшой медицинской клинике, как правило, объём экспертной работы не столь велик, чтобы для её автоматизации требовалось создание мощной автоматизированной системы управления. Мы об этом уже говорили на сайте Здрав.Биз. В этом вопросе руководители, часто, делают ту же стратегическую ошибку, полагая, что мощная современная автоматизация решает все проблемы. На самом деле, она, лишь, умножает. Рациональность или иррациональность – смотря что в неё заложено.

Когда руководитель видит, какие сведения ему нужны для управления, он может получить их довольно быстро и легко, поставив соответствующие вопросы перед собой и подчинёнными. И, перед АИС (конечно, сначала – перед её разработчиком), что позволит получить их быстрее и проще. Если руководитель не видит, что ему нужно, или не умеет ставить вопросы, никакая автоматизация ему не поможет.

Phoca PDF

Категория: Автоматизация экспертизы, контроля и управления качеством
Опубликовано: Вторник, 30 декабря 2014, 16:08
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 4718

Часть II. Что может быть автоматизировано в экспертном процессе?

Автоматизации подлежат ресурсоёмкие повторяющиеся операции. Главный ресурс – время сотрудников, занятых экспертной работой. Его, в первую очередь, и следует экономить, не допуская потери качества экспертной работы.

Первая группа поглотителей времени – бестолковая организация. Невнятные цели и задачи, и т.д. Чтобы исправить, необходимо установить в организации чёткий порядок проведения экспертизы, задать стройную и логичную систему критериев, определить удобные в навигационном отношении информационные источники. Вот, как раз, работу с источниками информации можно и нужно автоматизировать. Эксперт должен получать всю необходимую ему информационную поддержку «в два клика».

Вторая хронофагическая группа: мудрёная система расчёта. Характерна для непродуманных, хаотичных систем, а также систем, основанных на ранжировании показателей («удельный вес» каждого показателя в составе итоговой оценки рассчитывается отдельно и расчёт довольно сложен). Исправляется единообразием и автоматизацией расчётов.

Третья группа: писанина. Эксперту приходится заполнять вручную несколько бланков и журналов по каждому случаю экспертизы. Здесь можно автоматизировать генерацию отдельных отчётных форм, в некоторых пределах. Пределы нужны, чтобы избежать излишней формализации экспертной работы.

Одна из важнейших групп: сбор, систематизация и аналитическая обработка результатов. Вручную либо делается, как попало, либо отнимает уйму времени. Об этом мы говорили и представляли одно из возможных решений в статье: «Автоматизация внутреннего контроля качества. Простейшее решение» .

Ещё одна группа – появляется за счёт кумулятивного эффекта вследствие недостаточно гибкой системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности, неспособной адаптироваться к изменениям «среды» – например, при росте бизнеса или очередном «смене курса» отечественного здравоохранения. Каким бы ни был избранный руководителем способ автоматизации контроля качества –АИС или калькулятор с блокнотом, риск оказаться в тупике присутствует всегда. Только, следует учитывать, что, чем глубже в АИС Вы найдёте тупик, тем труднее из него выбраться. Поэтому, каждый новый виток автоматизации следует сопровождать и переходом на новый уровень гибкости системы.

Часть III. Простейшее решение для небольших клиник.

Phoca PDF

Итак, у нас есть система критериев, методики расчёта, информационные источники и технология. Нам желательно автоматизировать поиск информации для эксперта, расчёты, оформление отчётных форм и, сбор, систематизацию и аналитическую обработку результатов.

Первая задача, поиск информации для эксперта, в рамках простейшего решения предполагает, лишь, некую ссылочную структуризацию для облегчения доступа. Информация о том, что и где хранится локально на компьютере эксперта или доступно в сети, должно быть упорядочено. Идеал – простое упорядоченное локальное хранение (не более трёх, максимум – четырёх уровней каталогов) + «говорящие» имена папок и файлов + таблицы быстрого доступа, допустим, по кодам МКБ. В сети – обязательно аналогичная структура закладок браузера с «говорящими» подписями ссылок. Критически важную информацию следует «бэкапить» – сохранять локально.

Задача автоматизации расчётов. Электронные таблицы созданы для этого.

Задача генерации отчётных форм. То, что может быть сгенерировано без риска излишней формализации, можно и нужно генерировать. Кое-что можно реализовать и в среде электронных таблиц. Для того, чтобы минимизировать вредный эффект формализации, предусматриваются настроечные элементы управления.

Например, полное соответствие по критерию не требует особых пояснений, и в Экспертном заключении может быть употреблена «стандартная» фраза, описывающая это соответствие. Но, эксперт должен иметь возможность отключить её применение и написать собственную. При наличии дефекта может быть, также, предусмотрено автоматическое включение предустановленного описания, из числа наиболее частых, но эксперт здесь, тем более, должен иметь возможность написать свои формулировки после распечатки Заключения.

В целом, при автоматизации экспертной работы требуется обеспечить разумную степень гибкости настроек. Это касается и варианта с создаваемыми в среде электронных таблиц экспертными технологическими картами. Если сделать всё разумно, они будут приносить максимальную пользу при полной свободе от разработчика.

О простейшем решении для организации сбора, систематизации и аналитической обработки результатов контроля качества мы говорили и представляли одно из возможных решений в статье: «Автоматизация внутреннего контроля качества. Простейшее решение» . Здесь добавим, лишь, то, что экспертные технологические карты для контроля качества и для экспертизы легко совмещаются, и, при совмещении, дают синергический эффект. Мы проводим экспертизу, выделяем колонку и вставляем её содержимое в один из столбцов оценки случая в ЭТК

Phoca PDF

контроля качества. Сделав это не один раз, получаем статистику.

В заключение, подчеркнём, что для крупных медицинских организаций требуется мощное информационное решение. Возможностей электронных таблиц, какими бы мощными они ни были, там будет недостаточно. Зато, в небольшой или средней клинике, все преимущества простейшего решения раскрываются полностью. Просто, удобно, индивидуально, точно, надёжно, неимоверно гибко и, главное, никакой зависимости от разработчика.

Всегда ваши, команда Здрав.Биз и Андрей Таевский.

Phoca PDF