

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Список сокращений и условных обозначений .....	7
Введение .....	8
<b>Глава 1. Менеджмент качества медицинской помощи как научно-практическая дисциплина .....</b>	<b>16</b>
1.1. Определение менеджмента качества медицинской помощи .....	16
1.2. Принципы и стандарты менеджмента качества .....	17
1.3. Определение качества медицинской помощи .....	20
1.4. Методология менеджмента качества .....	22
1.5. Роль и место стандартизации в системе управления качеством медицинской помощи .....	25
<b>Глава 2. Функции менеджмента качества .....</b>	<b>33</b>
2.1. Функции управления .....	33
2.2. Планирование .....	34
2.3. Организация .....	37
2.4. Трудовая мотивация .....	42
Общие положения .....	42
Содержательные теории мотивации .....	43
Процессуальные теории мотивации .....	47
Социально-психологические основы трудовой мотивации медицинских работников .....	51
2.5. Контроль .....	53
Общие положения .....	53
Этапы процесса контроля .....	59
Психологические аспекты контроля .....	61
Статистические методы контроля .....	62
Социологические методы контроля .....	64
<b>Глава 3. Контроль качества и безопасности медицинской деятельности .....</b>	<b>71</b>
3.1. Общие положения .....	71
3.2. Государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности .....	76
3.3. Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности .....	77
3.4. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности .....	79
3.5. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями .....	81
3.6. Другие субъекты контроля качества медицинской помощи .....	85
3.7. Контроль качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования .....	86

<b>Глава 4. Экспертиза качества медицинской помощи</b> .....	88
4.1. Общие положения .....	88
4.2. Внутриучрежденческая экспертиза качества медицинской помощи .....	91
4.3. Экспертиза качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования .....	101
<b>Глава 5. Системы менеджмента качества</b> .....	105
5.1. Для чего нужны системы менеджмента качества в здравоохранении? .....	105
5.2. Нормативно-правовое регулирование системы менеджмента качества .....	106
5.3. Принципы менеджмента качества .....	109
5.4. Основные положения системы менеджмента качества Требования к системе менеджмента качества и требования к продукции (услугам) .....	118
Разработка и внедрение системы менеджмента качества .....	119
Процессный подход .....	119
Политика и цели в области качества .....	120
Роль высшего руководства .....	121
Документация системы менеджмента качества .....	122
Оценивание системы менеджмента качества .....	123
Постоянное улучшение .....	124
Направленность системы менеджмента качества и других систем менеджмента .....	124
5.5. Требования к системам менеджмента качества Общие положения .....	125
Требования к СМК и процессный подход .....	126
Требования к руководству .....	127
Требования к менеджменту ресурсов .....	129
Процессы жизненного цикла продукции (услуг) .....	132
Измерение, анализ и улучшение .....	134
<b>Глава 6. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в учреждениях здравоохранения</b> .....	137
6.1. Общие подходы и принципы разработки и внедрения системы менеджмента качества .....	137
6.2. Процесс разработки и внедрения системы менеджмента качества .....	145
<b>Глава 7. Документирование системы менеджмента качества</b> .....	156
7.1. Общие положения .....	156
7.2. Структура документации системы менеджмента качества .....	162
7.3. Руководство по качеству .....	164
7.4. Документированные процедуры .....	166
7.5. Рабочие инструкции .....	168

7.6. Формы .....	169
7.7. Планы по качеству .....	169
7.8. Документы, устанавливающие требования .....	170
7.9. Внешние документы .....	170
7.10. Записи .....	170
7.11. Организационно-распорядительная документация .....	171
7.12. Процесс подготовки документов системы менеджмента качества .....	171
7.13. Процесс утверждения, выпуска документов системы менеджмента качества и управления ими .....	173
<b>Глава 8. Социально-психологические методы управления</b> .....	175
8.1. Когнитивные основы мышления .....	175
8.2. Методы социально-психологического обеспечения системы менеджмента качества .....	186
Метод, основанный на принципе взаимности .....	194
Метод, основанный на принципе последовательности .....	194
Метод, основанный на принципе социального доказательства .....	196
Метод, основанный на принципе благорасположения .....	197
Метод, основанный на классическом обусловливании .....	197
Метод, основанный на принципе авторитета .....	198
Метод, основанный на принципе дефицита .....	198
Метод, основанный на оперантном обусловливании (метод кнута и пряника) .....	198
8.3. Психологические причины сопротивления внедрению системы менеджмента качества .....	199
<b>Приложение I. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями</b> .....	202
1. В амбулаторных условиях .....	202
2. В стационарных условиях .....	206
<b>Приложение II. Критерии оценки качества медицинской помощи</b> .....	210
<b>Приложение III. Примерное положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации</b> .....	218
1. Общие положения .....	218
2. Организация внутреннего контроля качества медицинской помощи .....	220
3. Организация внутреннего контроля безопасности медицинской деятельности .....	224
Приложение 1 к Положению о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности .....	226
Приложение 2 к Положению о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности .....	232
Приложение 3 к Положению о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности .....	233

**Приложение IV. Образец приказа** ..... 236

**Приложение 1. Состав рабочей группы по разработке и внедрению системы менеджмента качества медицинской помощи** ..... 236

**Приложение 2. Положение о рабочей группе по разработке и внедрению системы менеджмента качества медицинской помощи в учреждении здравоохранения** ..... 237

**Приложение V. Образец руководства по качеству** ..... 239

    Предисловие ..... 239

    1. Общие положения ..... 239

    2. Политика и цели в области качества ..... 241

    3. Область применения ..... 241

    4. Система менеджмента качества ..... 242

    5. Ответственность руководства ..... 265

    6. Менеджмент ресурсов ..... 275

    7. Осуществление деятельности ..... 280

    8. Измерение, анализ и улучшение ..... 283