

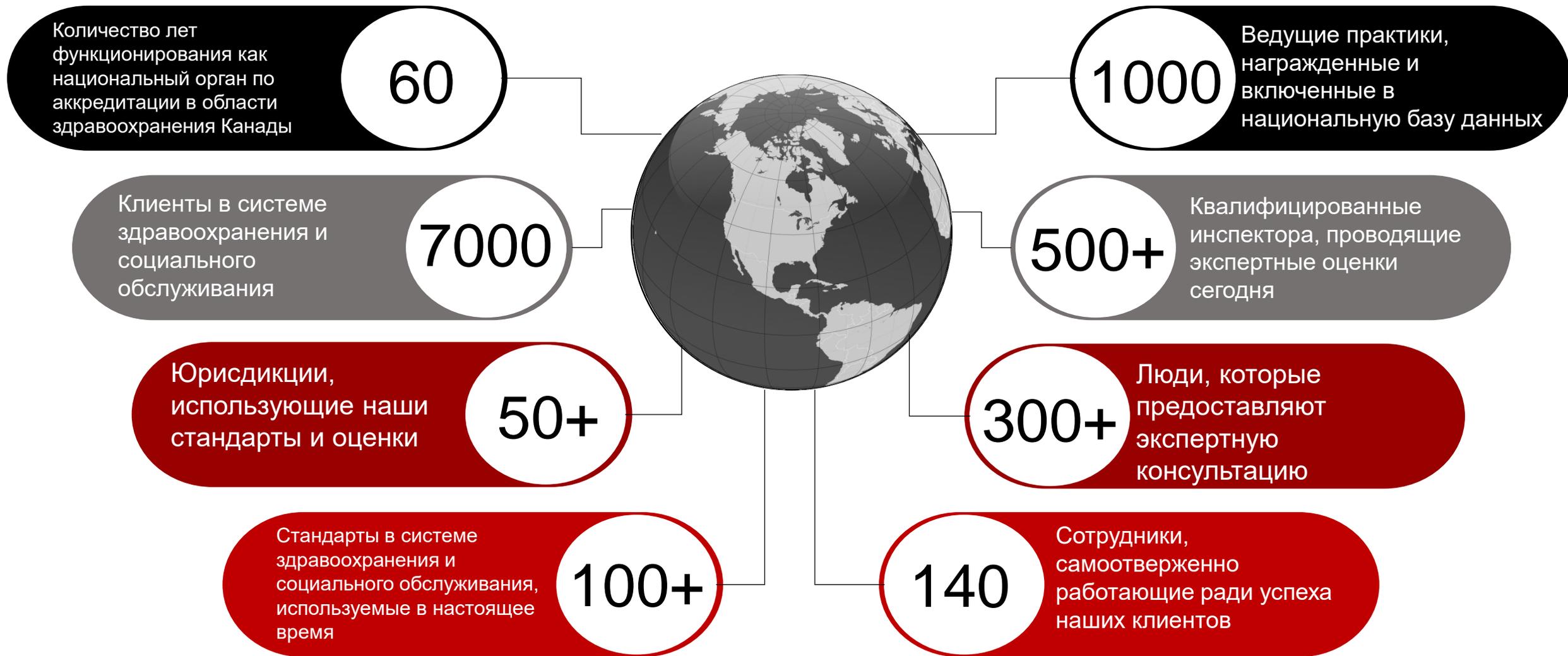
Опыт Канады в сфере аккредитации здравоохранения

Катерина Тарасова

Исполнительный директор, отдел международной аккредитации
Accreditation Canada
17 ноября 2017 г.



Краткий обзор





Разделение установки и оценки
стандартов



HSO — это независимая некоммерческая организация, которая разрабатывает стандарты мирового уровня и инновационные программы экспертной оценки, чтобы люди в рамках своей компетенции могли спасти и улучшить жизни пациентов

HSO предоставляет продукцию и услуги органам по аккредитации, правительствам, организациям здравоохранения, ассоциациям и другим заинтересованным сторонам



Accreditation Canada (AC) является независимой некоммерческой организацией, аффилированной с HSO

AC призвана предоставлять высокоэффективные программы оценки высокой ценности, включая сертификацию и аккредитацию, канадским и международным клиентам

AC является глобальным партнером программы HSO

- Постоянно пополняемая библиотека национальных и международных стандартов
- Руководства по оценке позволяют учитывать локальный контекст
- Методы оценки
- Модели обучения инспекторов
- Инструменты и контрольные показатели для сопоставительного анализа
- Инновационные технологические решения
- Обслуживание клиентов в режиме 24/7
- Услуги по активации
- Глобальное обучение
- Услуги корпоративной поддержки



- 1998, 2002, 2006 годы в отношении стандартов и организации
- 2010, 2014 годы в отношении стандартов, организации и программы обучения инспектора (новинка 2010 года)

С кем мы работаем

Больницы и
регионы
здравоохранения

Первая
помощь

Лаборатории,
Аптеки,
Стоматологические
клиники

Общественное
здравоохранение

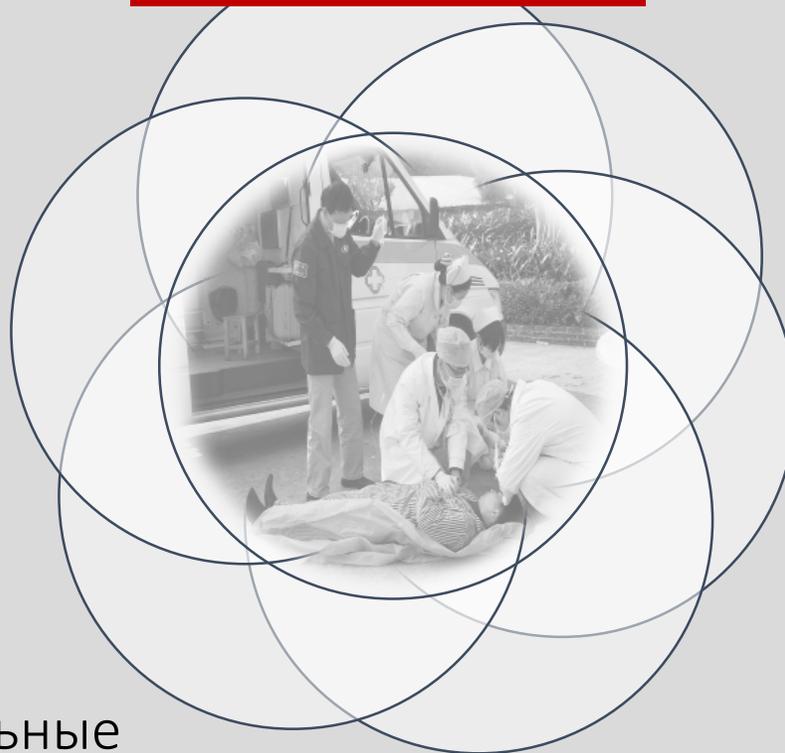
Уход на дому и
общественный
уход

Военные и исправительные
учреждения

Долгосрочный уход

Транспортировка в экстренных
ситуациях

... и многое
другое



Глобальное присутствие



Глобальные партнеры по программе



Канадская система здравоохранения



- 32,3 млн. населения (перепись населения 2016 года)
- 13 Федеративные провинциальные и территориальные системы здравоохранения + Федеральная
- Государственно финансируемая система здравоохранения с одним плательщиком
- Универсальная система здравоохранения для канадских граждан, постоянных жителей и некоторых временных жителей

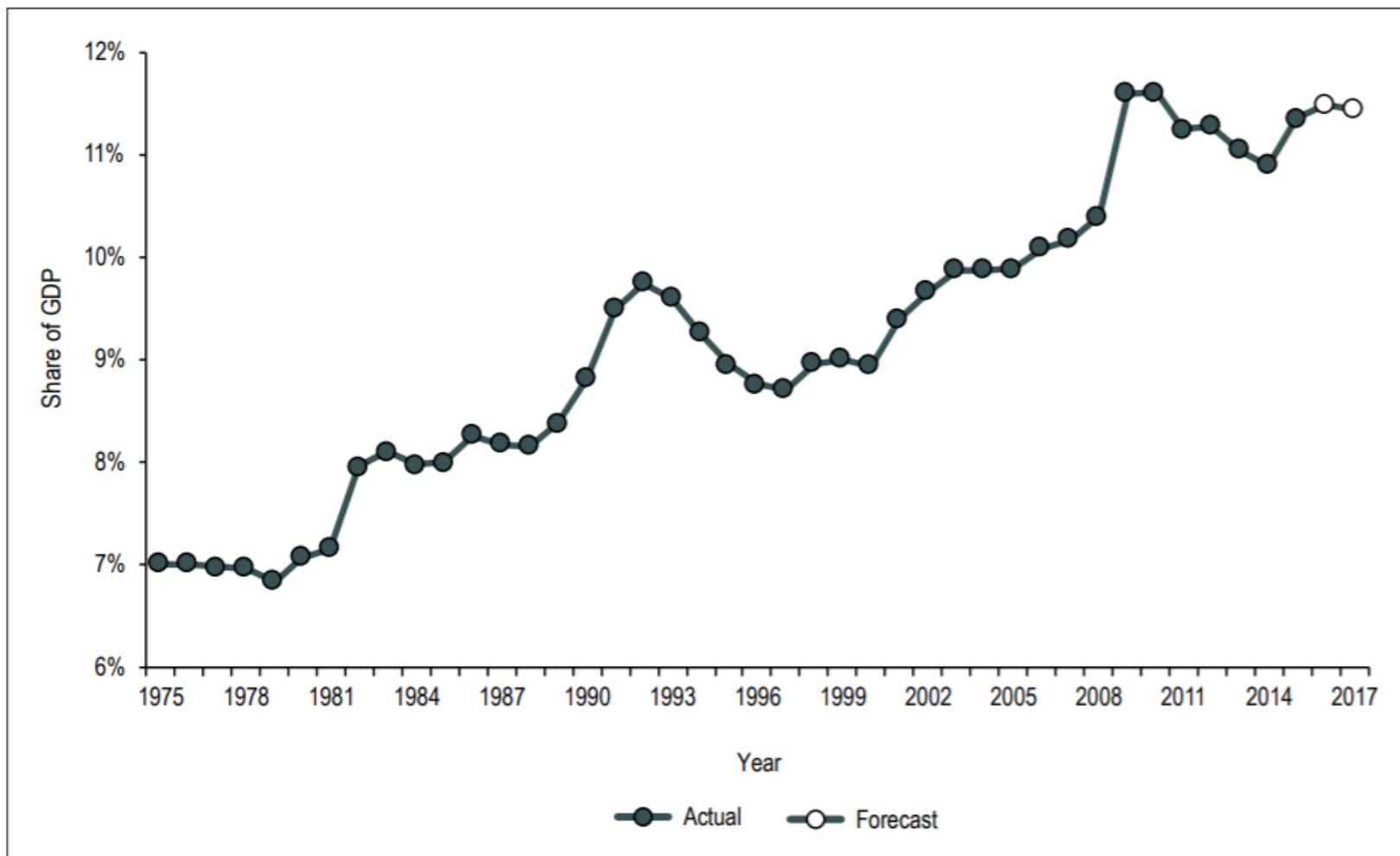
Примечание: Числа на гистограммах показывают количество поставщиков медицинских услуг, перечисленных на каждом веб-сайте LHIN.

*Другие данные аккредитующего органа являются приблизительными и включают опубликованную информацию CAC, CCA и CARF

**Статус неаккредитованных присваивается организациям, которые, как представляется, не имеют аккредитации, опубликованной на веб-сайтах CARF, CCA или CAC, и которые не аккредитованы организацией Accreditation Canada.

Расходы на здравоохранение 1975 - 2017 гг.

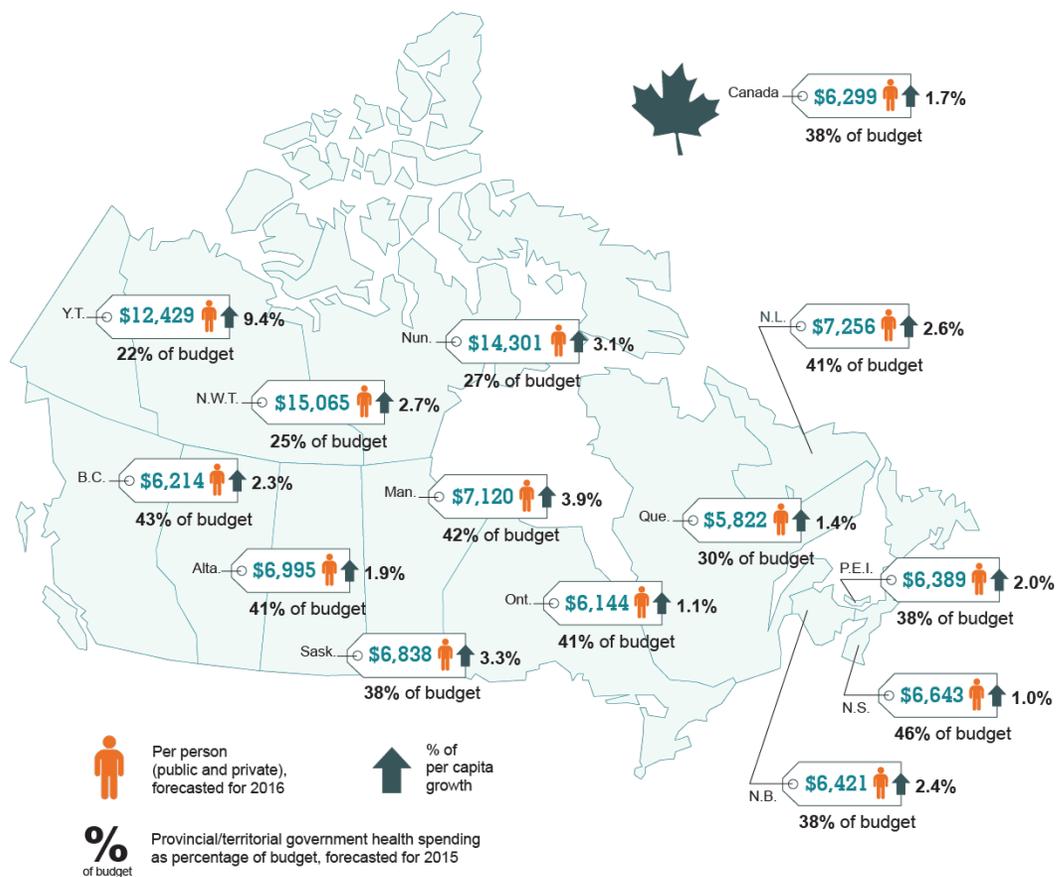
Figure 2 Total health expenditure as a percentage of GDP, Canada, 1975 to 2017



Source

National Health Expenditure Database, Canadian Institute for Health Information.

Данные ОЭСР



Source
National Health Expenditure Database, Canadian Institute for Health Information.

© 2016 Canadian Institute for Health Information

Country	Cost per person (Canadian dollars)	Percentage of GDP	Percentage public	Percentage private
OECD (average)	\$4,463	9.0%	73%	27%
United States	\$11,126	16.6%	49%	51%
Sweden	\$6,245	11.2%	83%	17%
France	\$5,384	11.1%	79%	21%
Germany	\$6,311	11.0%	85%	15%
Netherlands	\$6,505	10.9%	81%	19%
Canada	\$5,543	10.0%	71%	29%
United Kingdom	\$4,896	9.9%	80%	20%
New Zealand	\$4,361	9.4%	80%	20%
Australia	\$5,187	9.0%	67%	33%

Примечания

Общие текущие расходы (кроме капитальных). Данные о расходах основаны на Счетах системы здравоохранения. ОЭСР: Организация экономического сотрудничества и развития. 2014 г. — это последний год предоставления данных.

Источник

Статистика в сфере здравоохранения ОЭСР за 2016 г. (июньское издание).

Добровольная или обязательная аккредитация

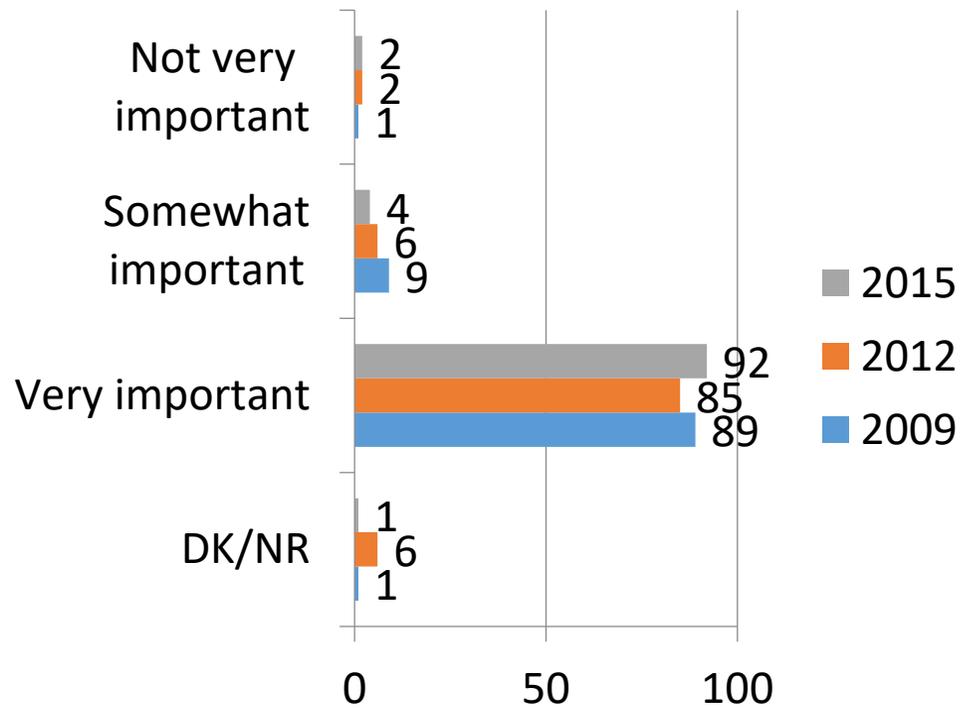
ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ

- Охрана психического здоровья
- Долгосрочный уход
- Уход на дому
- Здоровоохранение коренного населения

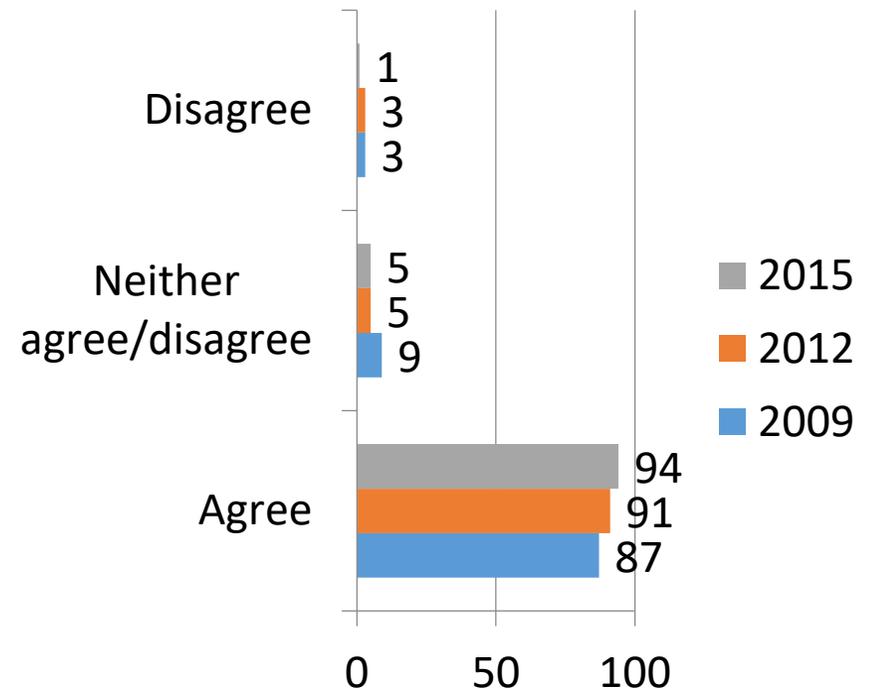
- Региональная модель в каждой юрисдикции, кроме Онтарио, с различным объемом услуг
- **Квебек**: обязательная аккредитация для всех организаций здравоохранения и социального обслуживания, которые получают государственное финансирование, в т.ч. частные объекты
- Провинции **Альберта** и **Манитоба** приняли законодательство, которое предусматривает аккредитацию в своих региональных органах здравоохранения, включая больницы по оказанию неотложной помощи, подрядных провайдеров по обеспечению непрерывного ухода, здравоохранению сообщества, охране психического здоровья и помощи при наркомании и неотложных медицинских услуг

Что говорят канадцы

На ваш взгляд, насколько важно, чтобы организации здравоохранения были аккредитованы?



Я бы чувствовал себя более комфортно, взаимодействуя с организацией здравоохранения, если бы знал, что она соответствует установленным стандартам



Опрос компании EKOS за 2015 г.
(Канадская социально-экономическая исследовательская компания EKOS)

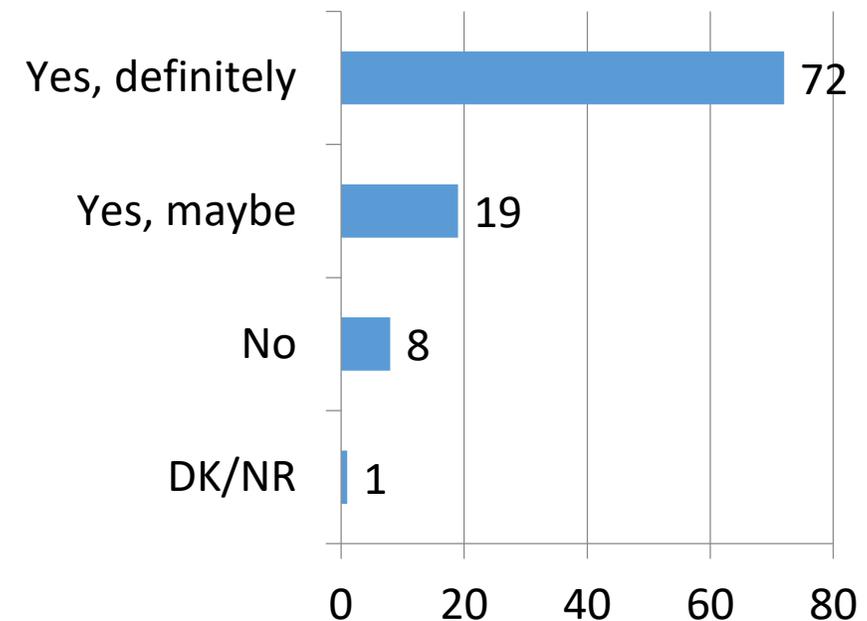
Цели:

- Отслеживание «осведомленности»

Методология:

- 1,106 канадцев старше 18 лет
- Стратифицировано для регионального представительства, пола и возраста
- Опрос по телефону

Как вы считаете, аккредитация должна быть обязательной?



Организации-клиенты в Канаде



135

Отдельные больницы и больничные сети* Внешние региональные органы здравоохранения (100% рынка)

56

Региональные органы здравоохранения (100% рынка, но диапазон варьируется)

240

Долгосрочный уход / попечение по месту жительства* Внешние региональные органы здравоохранения (~ 50% рынка)

575

Малые и специализированные организации, клиники и услуги (недостаточные рыночные данные)

Преимущества для организаций

- Снижение риска
- Демонстрация ответственности
- Стандартизация процессов
- Развитие знаний и навыков персонала
- Управление изменениями
- Улучшение качества мониторинга в рамках всей организации
- Содействие удовлетворению провинциальных требований
- Повышение организационной эффективности
- Взаимовыгодное партнерство между сотрудниками и клиентами и семьями, которых они обслуживают
- Обеспечение клиентов уходом с соблюдением принципов уважения, сострадания, культурной безопасности и компетентности
- Ответственное отношение к потребностям клиентов, семей, ценностям, культурным традициям и убеждениям

История программы



Управление • Лидерство • Профилактика и контроль инфекций • Управление лекарственными средствами

- Здравоохранение и оздоровление, ориентированные на потребности коренного населения
- Интегрированная первичная медицинская помощь коренному населению
- Услуги коренному населению, страдающему от наркотической зависимости
- Услуги лицам с приобретенными травмами головного мозга
- Услуги амбулаторной помощи
- Услуги в сфере вспомогательных репродуктивных технологий (АРТ)
- Услуги биомедицинской лаборатории
- Уход за онкологическими больными
- Индивидуальные услуги специалистов
- Услуги детского здравоохранения
- Общественные медицинские услуги
- Психическое здоровье на основе территориальной популяции
- Услуги и поддержка
- Коррекционная служба канадской системы здравоохранения
- Стандарты обслуживания
- Лечение критических состояний
- Нарушения развития
- Услуги диагностической визуализации
- Отделение неотложной помощи
- Экстренные и межбольничные перевозки
- Услуги по укомплектовыванию штата в сфере здравоохранения
- Услуги по уходу на дому
- Услуги по поддержке на дому
- Услуги хосписа, паллиативного лечения и ухода в конце жизни
- Независимые медицинские / хирургические услуги
- Услуги по долгосрочному уходу
- Центры медицинской визуализации

Управление • Лидерство • Профилактика и контроль инфекций • Управление лекарственными средствами

- Медицинские услуги
- Услуги по охране психического здоровья
- Услуги акушерства
- Пожертвования органов и тканей и трансплантация
- Предоперационные услуги и инвазивные процедуры
- Исследование по месту лечения
- Услуги первичной медицинской помощи
- Провинциальное корреляционное здравоохранение
- Стандарты обслуживания
- Услуги общественного здравоохранения
- Реабилитационные услуги
- Медицинские услуги в удаленных/изолированных районах
- Обработка многоразовых медицинских устройств
- Дома престарелых
- Травмы спинного мозга
- Злоупотребление наркотиками и зависимость от азартных игр
- Телемедицина
- Услуги по переливанию крови



Аккредитационный праймер

Вводная программа

2-летняя аккредитация

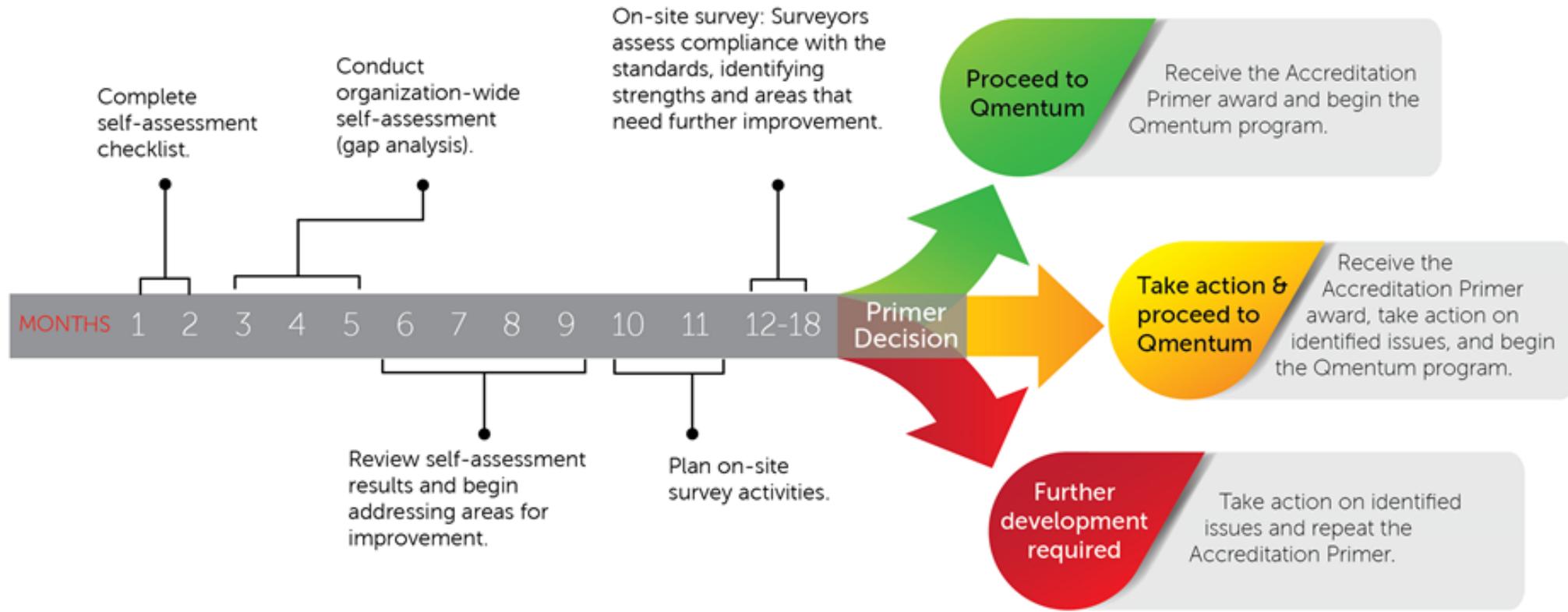
Qmentum

Комплексная программа

4-летняя аккредитация



ACCREDITATION PRIMER



Work with a dedicated Accreditation Specialist to receive ongoing coaching, education, and support during every step of the Accreditation Primer.

Successful completion of the Accreditation Primer results in a two-year award. Your organization will have their Qmentum on-site survey within two years of receiving the Accreditation Primer award.

FOUR-YEAR CYCLE



Accreditation Canada предлагает различные учебные занятия для поддержки поставщиков медицинских услуг в подготовке и достижении успеха в улучшении качества.

- Улучшение качества для профессионалов здравоохранения
- Введение в политику и процедуры Qmentum в отношении организаций здравоохранения
- Ориентированный на людей уход в Qmentum
- Введение в методологию Tracer
- Профилактика и контроль инфекций
- Взаимодействие с врачом
- Безопасность пациентов и необходимая организационная практика
- Брестская практика выверки лекарств
- Этическое принятие решений в организациях здравоохранения

ПРИМЕНИМАЯ ТЕХНОЛОГИЯ – [e]volve – Управление программой аккредитации в одном решении



Администраторы

- Управление информацией о клиенте
- Создание, редактирование и управление стандартами
- Создание персонализированных шаблонов руководств по оценке
- Управление информацией инспектора, доступностью и назначениями
- Создание и управление оценками
- Просмотр рейтингов и фактических данных, определение условий для улучшения и назначение вознаграждений

Организации клиентов

- Управление информацией профиля, добавление пользователей и совместное использование разрешений через клиентский портал
- Запуск самооценок, внутренних аудитов и других инструментальных опросов
- Отслеживание эффективности, представление фактических данных и анализ результатов оценки
- Доступ к ресурсным материалам, инструментам и обучению

Инспекторы

- Просмотр, отслеживание и организация предстоящих назначенных оценок
- Проведение трассировок, предоставление рейтингов и комментариев во время оценок
- Контроль за ходом выполнения оценки с помощью статистической информации и графиков
- Перенос данных обратно на портал одним нажатием кнопки

ПРИМЕНИМАЯ ТЕХНОЛОГИЯ - [PRO]gress



The tablet screen shows a detailed view of a clinical assessment item. The header includes the [PRO]gress logo, navigation links (Assessments, Dashboard, Organization, Help), and the user name 'Samuel Craymer'. The page title is 'Part B: Clinical' with 'Ratings Completed 174 / 305'. Below the title are tabs for 'RATE' and 'VIEW RESULTS'. A 'Filters' dropdown is visible. The main content area shows a list of items:

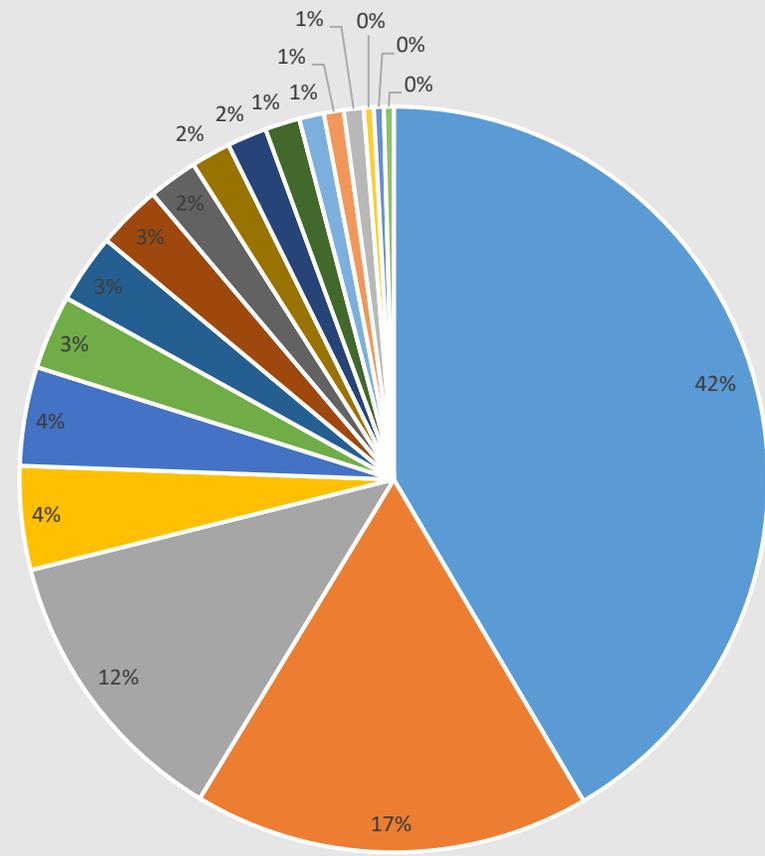
- B.01 General**
- B.01.01** The Clinical Program shall consist of an integrated medical team that includes a Clinical Program Director(s) housed in a defined location(s).
Compliance status: Compliant, Partially Compliant, Not Compliant, Not Applicable.
Actions: [ADD COMMENT](#), [ATTACH EVIDENCE](#) (2)
- Add New** (with a help icon)
- Clinical Program Medical Team.pdf** (496.48 KB) [X]
- Clinical Program Schedule.png** (184.47 KB) [X]
- B.01.01.01** The Clinical Program shall demonstrate common staff training, protocols, procedures, quality management systems, clinical outcome analysis, and regular interaction among all clinical sites.
Compliance status: Compliant, Partially Compliant, Not Compliant, Not Applicable.
Actions: [ADD COMMENT](#), [ATTACH EVIDENCE](#)

The smartphone screen shows the [PRO]gress mobile interface. The header includes the [PRO]gress logo and the title 'Assessments'. Below the header is an 'Add New' button and an 'Audit' section. The audit section lists two items:

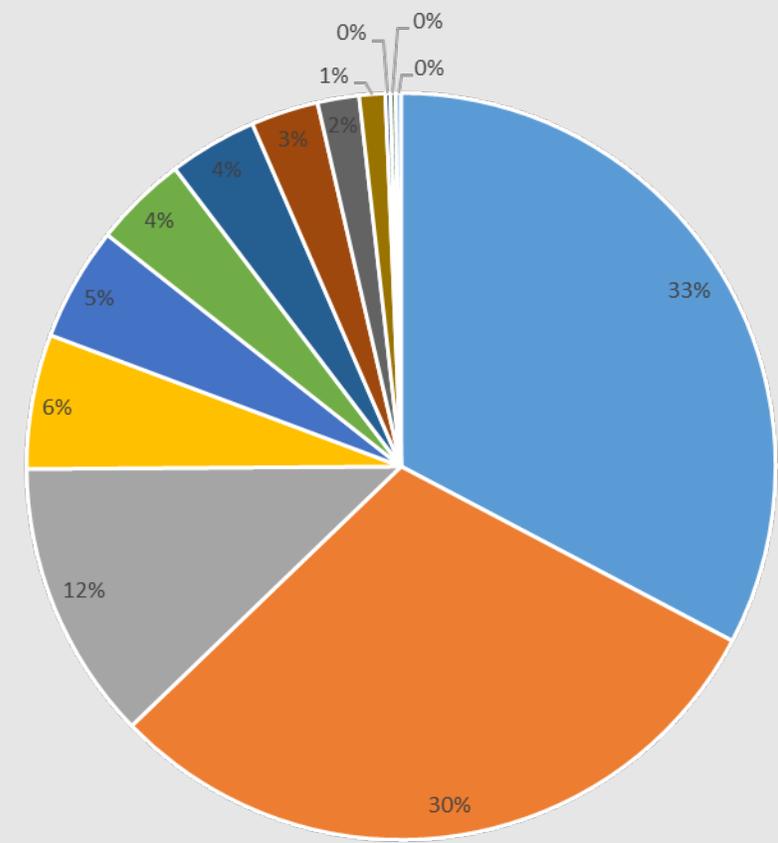
- Part B: Clinical**
Start Date: Aug 5, 2016
Assigned To: Dr. Hernandez
Status: In Progress
- B-CM-C 6 Donors**
Start Date: Jul 27, 2016
Assigned To: Dr. Hernandez
Status: Ready

At the bottom, there is a footer with 'Site Powered by ACC' and 'Terms of Use Privacy Policy'.

Наши инспектора



- Registered Nurse
- Administrator
- Medical Doctor
- Lab Technologist
- Social Worker
- Pharmacist
- Physical Therapist
- Respiratory Therapist
- Occupational Therapist
- Diagnostics Imaging Technologist
- Paramedic
- Biochemist
- Lab Scientist
- Counsellor
- Psychiatrist
- RPN
- Medical Microbiologist
- Psychologist



- Ontario
- Quebec
- British Columbia
- Alberta
- Nova Scotia
- Manitoba
- New Brunswick
- Newfoundland and Labrador
- Saskatchewan
- Prince Edward Island
- Northwest Territories
- Yukon
- Nunavut

Более 50% инспекторов — медсестры/врачи



«Недостаточно сосредоточиться только на провайдерах, учреждениях или отдельных эпизодах ухода. На самом деле, это опасно».

-1 из 700 мнений, которые мы услышали в процессе разработки стратегии

Наши заинтересованные стороны



ПАЦИЕНТЫ

Партнеры по разработке стандартов

Пациенты как инспекторы

Стандарты ведения пациента

Показатели исходов, сообщаемых пациентами (ПИСП)



ПРАКТИКУЮЩИЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

Клиническое взаимодействие

Соответствующие стандарты

Сокращение дублирования

Процесс + результаты



РАЗРАБОТЧИКИ ПОЛИТИК

Интегрированные системы

Сосредоточение внимания на населении

Четкость и надежность

Соотношение цены и качества

Потребности заинтересованных сторон

Лучшее взаимодействие друг с другом.

Слушайте все мнения.

Разработка систем и решений для людей.

Исследуйте, пока не выясните то, что действительно имеет значение.

Сделать так, чтобы было проще поступать правильно.

Объединение данных, решений и процессов для достижения наилучших результатов для здоровья.

Наши стратегия «пациенты как партнеры»

Создание поддерживающих структур и механизмов для партнерства с пациентами

- Внутреннее сообщество практики
- Совместное создание практик и инструментов
- Мониторинг впечатления пациентов от услуг партнеров

Создание сети HSO «пациенты как партнеры»

- Картирование заинтересованных сторон
- Стратегические коммуникации
- Набор персонала

Совместная разработка роли пациентов в процессе оценки

- Рабочая группа
- Повторное тестирование
- Определенные роли, обучение и поддержка



Наши смелые амбиции: реализовывать возможности и потенциал людей во всем мире, которые разделяют нашу энтузиазм к достижению высокого стандарта качества медицинских услуг для всех.



Thank you!
Спасибо!