

**СОВЕТ ПО СЕСТРИНСКОМУ ДЕЛУ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

Термины и определения в области управления качеством

АНКЕТИРОВАНИЕ – опрос потребителей и других заинтересованных сторон по установленной форме относительно различных аспектов качества оказания сестринской помощи. Опрос проводится на основе разработанных и утвержденных анкет, отражающих отношение потребителей к различным аспектам предоставляемых сестринских услуг. Возможно анкетирование родственников пациентов, сотрудников, руководителей.

АТТЕСТАЦИЯ – определение профессиональной компетентности.

АУДИТ КАЧЕСТВА – процесс экспертизы ЛПУ, его подразделения, процессов на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам.

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ – внутренние аудиты (проверки), проводятся обычно самим ЛПУ для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии предоставляемых медицинских услуг существующим стандартам.

ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования». ИСО – серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий. Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом Международной Организации по Стандартизации (ISO, International Organization for Standardization). Стандарты серии ISO 9000, принятые более чем 190 странами мира в качестве национальных, применимы к любым предприятиям, независимо от их размера, форм собственности и сферы деятельности.

ДЕФЕКТ – несоответствие результата услуги установленным требованиям.

ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе ЛПУ.

ЗАТРАТЫ НА КАЧЕСТВО – затраты, возникающие при обеспечении требуемого качества, а также связанные с потерями, если необходимое качество не достигнуто.

КАЧЕСТВО – степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

КАЧЕСТВО СЕСТРИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – соответствие между ожиданиями потребителя (пациента, работодателя, общества) и восприятием процесса и результата деятельности потребителем (пациентом, работодателем, обществом).

КВАЛИФИКАЦИЯ – подтвержденная способность применять знания и навыки.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ – выраженная способность применять свои знания и умение. Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных (проблемных) ситуациях. Она проявляется в личностно-ориентированной деятельности и характеризует способность человека (специалиста) реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности.

КОМПЕТЕНЦИЯ – способности человека реализовывать на практике свою компетентность, обобщенные способы действий, обеспечивающие продуктивное выполнение профессиональной деятельности. Компетенции в широком смысле относятся к способности, умению, возможностям, навыкам и пониманию. Компетентный человек – это человек, обладающий достаточными навыками, знаниями и возможностями в определенной области.

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ УСЛУГИ – соответствие сложившимся требованиям рынка в рассматриваемый период.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА – система наблюдения и проверки процесса сестринской деятельности и её результатов, в связи с чем обеспечивается достижение организацией высокого уровня эффективности сестринской помощи.

КОРРЕКТИРУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ – действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ – процедура установления условий для осуществления определенных видов деятельности с выдачей разрешения (лицензии) на осуществление данных видов деятельности.

МЕНЕДЖМЕНТ – скоординированная деятельность по руководству и управлению ЛПУ.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА – метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех ее работников, ориентированный на качество и обеспечивающий через удовлетворение запросов потребителей достижение целей долговременного успеха и выгоды для всех работников организации в целом.

МЕТРОЛОГИЯ – наука об измерениях, методах и средствах обеспечения единства и требуемой точности измерений.

НЕПРЕРЫВНОЕ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА – комплекс проводимых в соответствии с планом в системе управления качеством сестринской помощи мероприятий, направленных на повышение эффективности и результативности сестринской деятельности, совершенствование всех показателей работы ЛПУ в целом, его подразделений и отдельных сотрудников.

НЕСООТВЕТСТВИЕ – невыполнение установленного требования.

НОРМАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ – документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ – все виды деятельности, направленные на создание уверенности, что требования к качеству медицинской помощи будут выполнены. К данному виду деятельности относится деятельность самого ЛПУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке, лицензированию, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА УСЛУГИ – совокупность операций, включающая выбор показателей качества оцениваемой услуги, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми.

ПЛАНИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА – деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству.

ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ – учебная деятельность, направленная на достижение более высокой ступени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специально-технологических знаний, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией.

ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА – количественная характеристика свойства (совокупности свойств) услуги.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА – общие намерения и направления деятельности ЛПУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СРЕДА – совокупность условий, в которых выполняется работа.

ПРОЦЕСС – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующая входы в выходы.



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ – документ, определяющий систему качества ЛПУ.

СЕРТИФИКАЦИЯ – процедура выявления характеристик объекта (процесса) установленным требованиям, осуществляемая третьей стороной.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ) СЕСТРИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – совокупность организационно – управленческих структур и действий, анализирующих, оценивающих и корректирующих условия, процесс и результат деятельности.

СТАНДАРТ – документ, в котором установлены правила осуществления и характеристики процесса оказания услуг.

ЦИКЛ ДЕМИНГА – ШУХАРТА – алгоритм действий по управлению процессом и достижению его целей (начинается с планирования).

