



Внедрение системы управления качеством медицинской помощи: реальный опыт

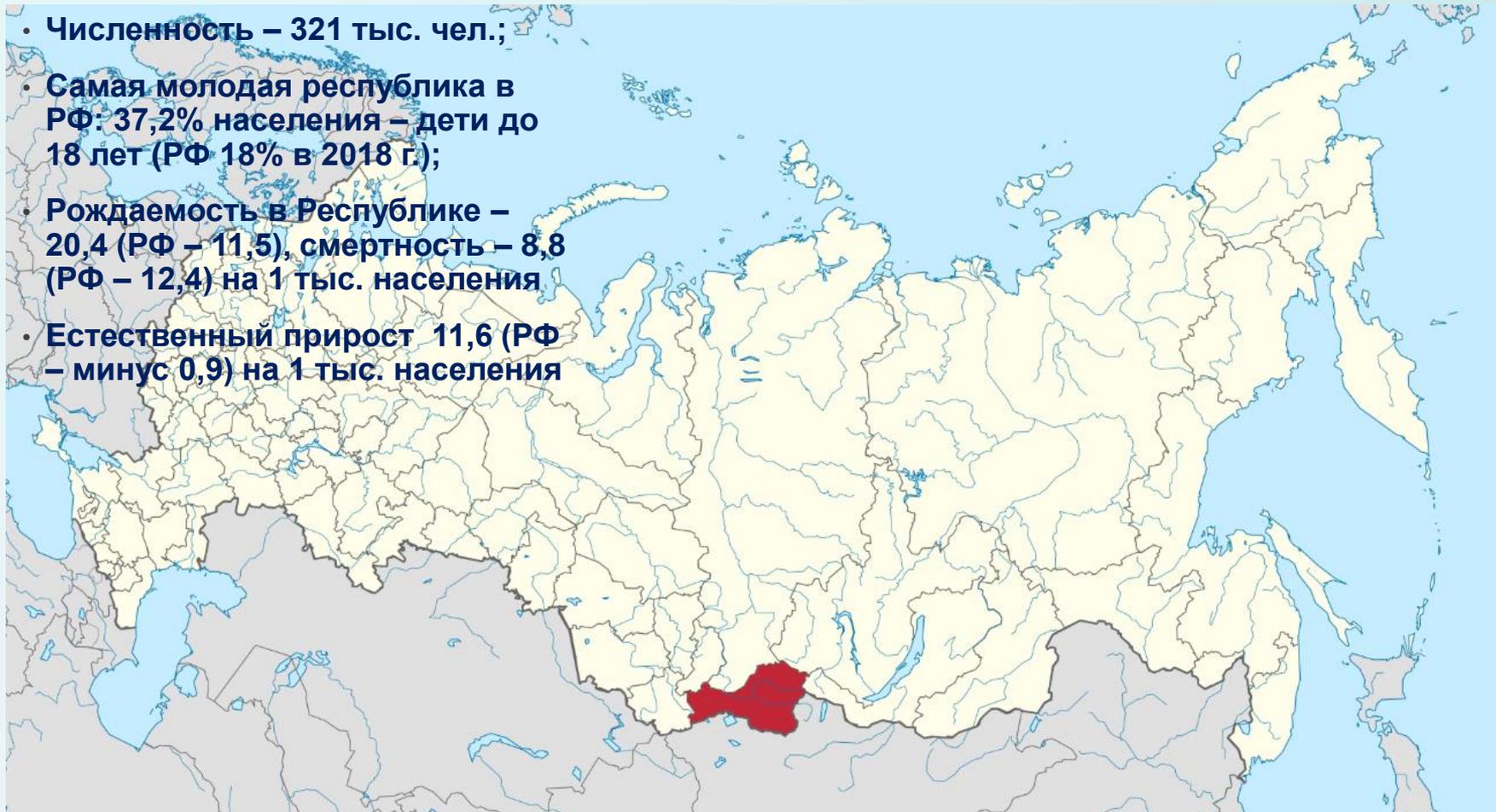
Донгак Айлана Адисовна, кандидат медицинских наук,
главный врач ГБУЗ Республики Тыва
«Республиканская детская больница»



Социально-экономические показатели Республики Тыва



- Численность – 321 тыс. чел.;
- Самая молодая республика в РФ: 37,2% населения – дети до 18 лет (РФ 18% в 2018 г.);
- Рождаемость в Республике – 20,4 (РФ – 11,5), смертность – 8,8 (РФ – 12,4) на 1 тыс. населения;
- Естественный прирост 11,6 (РФ – минус 0,9) на 1 тыс. населения





Общая характеристика Республиканской детской больницы



- 210 круглосуточных коек
- 3 поликлиники и КДЦ
- 781 сотрудников, в т. ч. 148 врачей и 378 средних медицинских работников
- Больница размещена в 6 разбросанных по городу нетиповых зданиях.
- Количество пролеченных пациентов в стационаре в 2019 – свыше 4500
- Количество прикрепленного детского населения – 45000





РДБ в настоящее время





Бенчмаркинг



- 1. ГАУЗ «РКБ им Н.А. Семашко» Республики Бурятия
- 2. ГАУЗ «ДРКБ Министерства здравоохранения Республики Татарстан»
- 3. КГБУЗ «ККБ» г. Красноярск
- 4. Кызылское отделение Сбербанка





Обучение персонала





Документирование процессов



	Министерство здравоохранения Республики Тыва ГБУЗ Республики Тыва «Республиканская детская больница»		
	Оказание первичной медико-санитарной помощи детям		
ОП-01-КП			
УТВЕРЖДЕНА Приказом ГБУЗ Республики Тыва «Республиканская детская больница» от «22» марта 2019г. № 123			
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
<u>КАРТА ПРОЦЕССА</u>			
Оказание первичной медико-санитарной помощи детям			
Издание 1			
Дата введения: <u>22.03.2019г.</u>			
г. Кызыл – 2019			
	Должность	Ф.И.О.	Подпись/Дата
Разработал	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	Дугур О.К.	
Согласовал	Заместитель главного врача по ОМР	Баткар Ч.Ч.	
Согласовал	Заведующий отделом качества	Ондар Т.М.-Н.	

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РДБ. Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания, использован иным образом без разрешения РДБ.

	Министерство здравоохранения Республики Тыва ГБУЗ Республики Тыва «Республиканская детская больница»		
	Перечень документов до СМК		
ПД-01-19			
№ п/п	Наименование документа	Код идентификации	Основание
Документированная процедура (ДП)			
1	-Управление документацией	ДП-01-19	Приказ № 123 от 22.03.19г. «Об утверждении документов системы менеджмента качества»
2	-Управление записями	ДП-02-19	
3	-Внутренние аудиты	ДП-03-19	
4	-Управление несоответствующими услугами	ДП-04-19	
5	-Управление корректирующими мероприятиями	ДП-05-19	
6	-Управление рисками	ДП-06-19	
7	-Измерение удовлетворенности потребителей	ДП-07-19	
8	-Мониторинг процессов	ДП-08-19	
9	-Мониторинг медицинских услуг	ДП-09-19	
Процессы управления (ПУ)			
10	-Стратегическое и оперативное планирование	ПУ-01-КП	
11	-Управления финансами	ПУ-02-КП	
12	-Управления персоналом	ПУ-03-КП	
13	-Анализ СМК	ПУ-04-КП	
Основные процессы (ОП)			
14	Оказание первичной медико-санитарной помощи детям (вакцинопрофилактика, диспансеризация прикрепленного детского населения, диспансерное наблюдение детей с хроническими заболеваниями)	ОП-01-КП	
15	Оказание неотложной и экстренной специализированной медицинской помощи детям	ОП-02-КП	
16	Оказание специализированной плановой и высокотехнологичной медицинской помощи детям	ОП-03-КП	
17	Диагностические исследования	ОП-04-КП	
Процессы обеспечения (ПО)			
18	-Управление инфраструктурой	ПО-01-КП	
19	-Организация лечебного питания	ПО-02-КП	
20	-Обеспечение лекарственными препаратами и прочими товарами медицинского назначения	ПО-03-КП	
21	-Управление закупками	ПО-04-КП	
22	-Учет медицинских услуг и отчетность	ПО-05-КП	
23	-Управления производственной средой	ПО-06-КП	

Настоящем перечне использованы следующие сокращения:

- ПД – перечень документов,
- ДП – документированная процедура,
- ПУ – процессы управления,
- ОП – основные процессы,
- ПО – процессы обеспечения.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РДБ. Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания, использован иным образом без разрешения РДБ.



Применение технологии 5 S





Лекарственная безопасность. Фармаконадзор





Лекарственная безопасность. Вакцинопрофилактика



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Цель: стандартизация простых инвазивных вмешательств

Задачи:

1. Документирование (СОП)
2. Стандартизация (алгоритм)
3. Контроль (чек листы, проверки)
4. Улучшение (внедрение современных ИМЛ, обучение)



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
52623.4—2015



Соблюдение - «Правило 6 П для врача»

- 1. Правильное ЛС для правильного диагноза**
- 2. Правило соответствия клиническим рекомендациям**
- 3. Прогноз риска лекарственной терапии и правильная доза**
- 4. Правильное введение ЛС**
- 5. Правильная продолжительность лечения**
- 6. Приверженность и контроль**

Соблюдение «Правило 3 П для медсестер»

- 1. Правильный пациент. Идентификация пациента.**
- 2. Правильный препарат. Идентификация ЛС**
- 3. Правильное выполнение назначения**



Регистратура



- 43 педиатрических участка в 3 детских поликлиниках и КДЦ;
- Все 3 регистратуры организовали по открытой модели, оборудовали фронт-офис, выделен администратор;
- Создали единый колл-центр, который уменьшил время дозвона в 5 раз — не более 1,5-2 минуты;
- Время, затраченное на поиск карты, уменьшилось с 5 мин до 1,5 мин



Как было в 2018



Как стало в 2019





Управление персоналом



- С целью вовлечения персонала обучено свыше 65% сотрудников и продолжается непрерывное обучение, применяются игровые элементы «Teambuilding»
- Установлены мотивационные критерии для их материального стимулирования. Доля стимулирующих выплат в заработной плате у врачей составляет 48,5%, у средних м/р 50%;
- Для адаптации новичков разработали «Положение о наставничестве»
- С целью соблюдения корпоративной культуры разработали «Этический кодекс»





Результаты работы за 2019 год



В июле 2019 г. проведен предсертификационный внутренний аудит

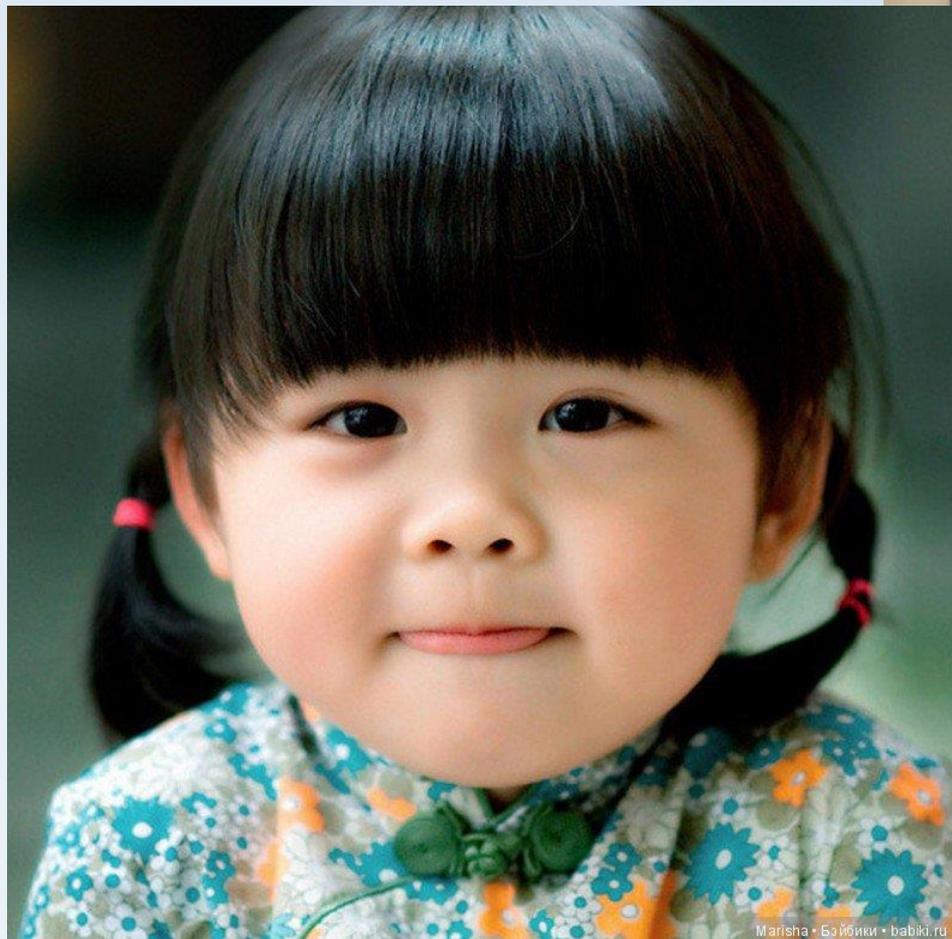
В августе 2019 г. детская больница вышла на сертификационный аудит и получила сертификат соответствия национальному стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Благодаря реализации системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности, интегрированной с Предложениями Росздравнадзора в ГБУЗ РТ «РДБ» достигнуты положительные результаты в медицинской и управленческой деятельности:

- Факт выполнения Территориальной программы госгарантии составил 99,7%;
- Снижение доли финансовых санкций составило с 0,9% в 2018 г., до 0,3% 2019 г.
- Удовлетворенность пациентов выросла с 56,5% в 2017 г. до 87,1% в 2019 г.
- Историческое снижение показателя младенческой смертности до 6,1 промилле в 2019 г. в г. Кызыле (7,5 в 2018г.), по республике до 6,7 (9,8 в 2018 г.)



*Берегите свое здоровье и
здоровье ваших детей!!!*



Marisha • Бэйбики • babiki.ru

