

# Развитие системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в Приморском крае

Главный врач КГБУЗ «Владивостокская  
поликлиника9», главный внештатный  
специалист по амбулаторно-поликлинической  
помощи взрослому населению Приморского  
края, к.м.н. Беньковская О.П.

**Принципы  
организации  
здравоохранения  
Приморского  
края:**

*Приоритет интересов пациента;*

*Концентрация ресурсов на значимых направлениях;*

*Основной ресурс системы – медицинские кадры;*

**Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности;**

*Информатизация медицинских и управленческих процессов;*

*Финансовая устойчивость и стабильность системы*

УТВЕРЖДАЮ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель проекта  
главный врач ГБУЗ «Приморский  
краевой перинатальный центр»  
Т.Ю. Курлева  
31 марта 2022 года

Куратор проекта  
начальник отдела организации и  
проведения ведомственного  
контроля качества и безопасности  
медицинской деятельности  
министерства здравоохранения  
Приморского края  
К.В. Гончаров  
01 апреля 2022 года

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Национальный институт качества»  
(ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора)



ПАСПОРТ

регионального проекта в сфере здравоохранения

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ  
(ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ)  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА  
И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
(СТАЦИОНАРЕ)  
Вторая версия**

**Региональный Центр Компетенции в области управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в Приморском крае**

- 3 Начато внедрение СМК по новым направлениям – лаборатория, стоматология, СМП
- 37 Медицинских организаций участвует во внедрении системы управления КиБМД
- 13 Медицинских организаций успешно прошло сертификацию
- 72 Региональных стандарта разработаны рабочими группами проекта
- 14 Медицинских организаций проведен аудит специалистами НИК
- 20 Вводных и промежуточных аудитов проведено специалистами РЦК
- 21 Выездной аудит внедрения СМК и региональных стандартов в ЦГБ и ЦРБ
- до 5 Увеличено число категорий регистрируемых нежелательных событий в регионе

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ФГБУ «Национальный институт  
качества» Росздравнадзора



И.В. Иванов  
«01» марта 2022 г.

*PS. Пилотный проект в Приморском крае вышел за пределы столицы региона – первая сертифицированная ЦРБ*

## Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации

Система управления работниками в медицинской организации

Идентификация личности пациентов

Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи)

Лекарственная безопасность. Фармаконадзор

Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий

Преимственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации

Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами

Безопасность среды в медицинской организации

Организация ухода за пациентами (сестринские манипуляции). Профилактика падений и пролежней

Организация оказания медицинской помощи на основе данных доказательной медицины. Соответствие оказываемой медицинской помощи клиническим рекомендациям (протоколам лечения)

Обеспечение принципов пациентоцентричности при осуществлении медицинской деятельности

## Ценности системы здравоохранения Приморского края, принятые по итогам работы стратегической сессии, медицинским сообществом Приморского края в 2021 году

### профессионализм -

- сохраняя лучшие традиции отечественной медицины, мы считаем основой работы достижения современной науки и клинической практики;

### развитие

- непрерывно обучаясь, мы создаем возможности для развития каждого сотрудника, внедряем новые технологии и совершенствуем процессы

### ответственность

- нам доверяют самое ценное – жизнь и здоровье, и, осознавая последствия, принимаемых решений, мы сделаем все возможное, чтобы их сохранить

### уважение

- мы принимаем пациента как равного партнера в сохранении здоровья и улучшении качества жизни

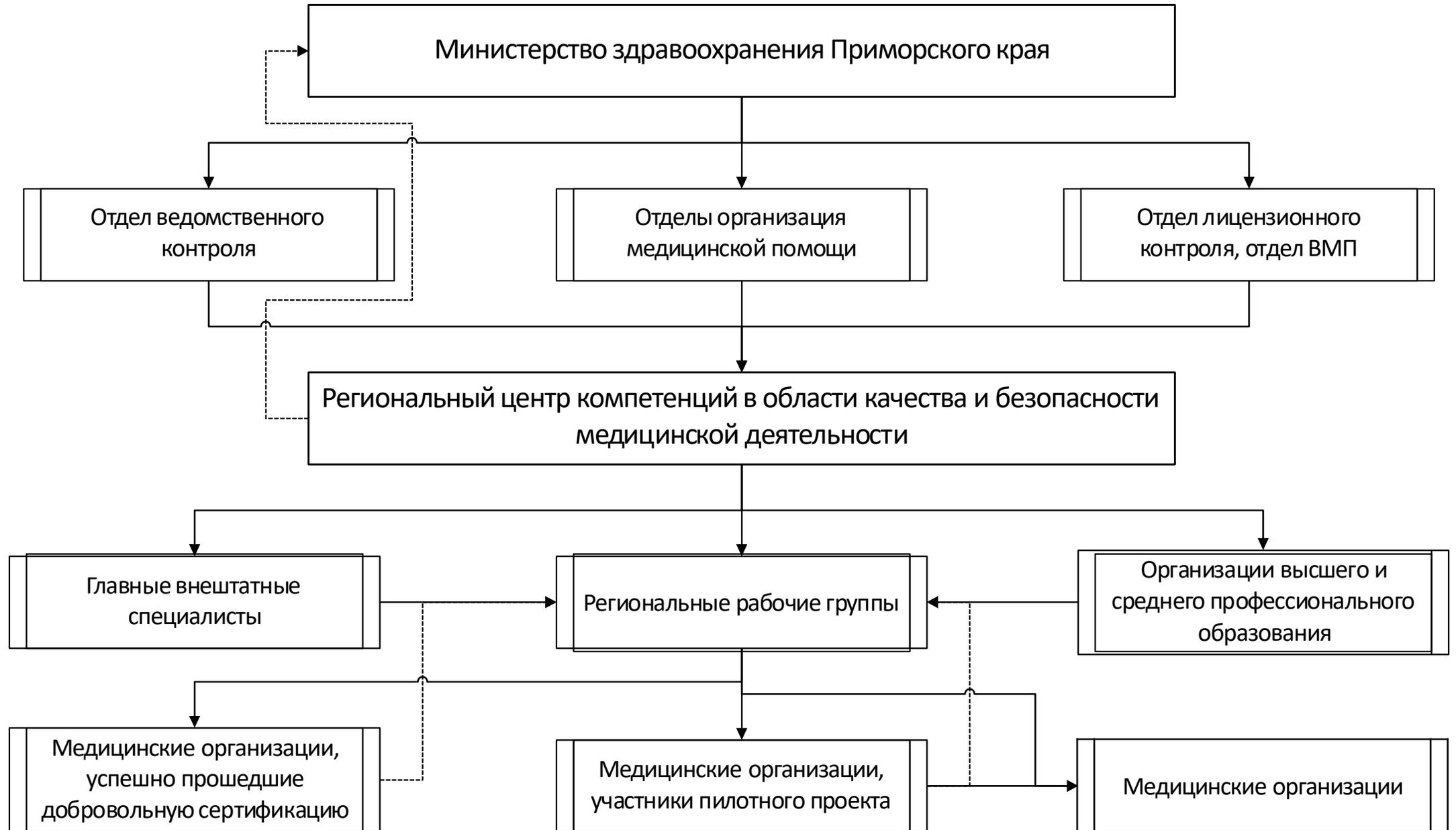
### безопасность –

- мы создаём безопасные условия для пациентов и сотрудников, снижая возможные риски при оказании медицинской помощи

### доступность

- мы создаем возможность равного доступа к системе здравоохранения всех пациентов, оказывая медицинскую помощь своевременно и в необходимом объеме

# Региональная модель системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности





## Региональный центр компетенций

Подготовка  
проектов  
документов по  
вопросам  
организации и  
проведения  
внутреннего  
контроля

Координация  
внедрения  
системы  
внутреннего  
контроля в МО  
региона

Координация  
деятельности  
региональных  
рабочих групп  
по  
направлениям  
внутреннего  
контроля

Проведение  
выездных  
аудитов в МО  
региона по  
отдельным  
направлениям  
внутреннего  
контроля

Обучение  
персонала МО  
региона по  
вопросам  
внутреннего  
контроля

## Региональные рабочие группы в рамках пилотного проекта

20 рабочих групп по основным направлениям СМК, курируемых одним из руководителей МО – участницы проекта

2022

разработано 72 региональных документа, утвержденных 32-мя приказами МЗПК

2022 год

7 «гостевых» дней в 30 медицинских организациях с презентацией успешных проектов по внедрению

# Региональные рабочие группы в рамках пилотного проекта

20 рабочих групп по основным направлениям СМК, курируемых одним из руководителей МО – участницы проекта

## 2023

запланирована разработка 44 документов регионального уровня;

продолжена практика гостевых дней

## 2023 год

изменена тактика внедрения:

на каждый ранее утвержденный документ разработан чек-лист оценки внедрения;

утверждаются графики перекрестных аудитов;

анализ результатов аудитов, коррекция

УТВЕРЖДАЮ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель проекта  
главный врач ФБУЗ «Приморский  
краевой перинатальный центр»  
Т.Ю. Курлева  
«31» марта 2022 года

Куратор проекта  
начальник отдела организации и  
проведения ведомственного  
контроля качества и безопасности  
медицинской деятельности  
министерства здравоохранения  
Приморского края  
К.В. Гончаров  
«07» апреля 2022 года

ПАСПОРТ

регионального проекта в сфере здравоохранения

«Внедрение системы управления качеством и безопасностью медицинской  
деятельности на основе Предложений (Практических рекомендаций)  
Росздравнадзора»

Приложение № 3  
к приказу министерства здравоохранения  
Приморского края  
от 30.12.2021 г. №18/пр/1666

**Перечень  
запланированных к подготовке рабочими группами приоритетных  
проектов региональных нормативно-правовых актов или типовых  
локальных нормативно-правовых актов для медицинских организаций  
Приморского края на 1 квартал 2022 г.**

Наименование рабочей группы	Проекты региональных нормативных актов рабочей группы на 2022 год
Система управления персоналом. Медицинские кадры. Компетентность и компетенции	1. Положение о наставничестве и дистанционном наставничестве в медицинской организации; 2. Методика обучения среднего медицинского персонала практическим навыкам через <u>симуляционное</u> обучение (TWI) 3. Алгоритм процесса адаптации нового сотрудника (Welcome-тренинг, <u>Welcome-цепочка</u> ).
Идентификация личности пациентов	1. Алгоритм идентификации пациента, находящегося в бессознательном состоянии без сопровождающих лиц и документов, при оказании специализированной медицинской помощи в условиях стационара; 2. Порядок организации перевода при поступлении (обращении) пациента, не владеющего русским языком.
Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи	1. Региональный стандарт Программы эпидемиологической безопасности МО 2. Региональный стандарт Программы микробиологического мониторинга 3. Алгоритм «Гигиена рук персонала» и стандарт оснащения места для обработки рук 4. Алгоритм использования спецодежды и средств индивидуальной защиты для различных подразделений 5. Алгоритм <u>преаналитического</u> этапа микробиологических исследований.
Лекарственная безопасность. <u>Фармаконадзор.</u>	1. Обеспечение структурного подразделения медицинской организации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями по системе « <u>Канбан</u> » 2. Алгоритм информирования пациентов о назначенном лечении, лекарственных препаратах, возможных альтернативах, побочных эффектах с оценочным листом исполнения алгоритма 3. Алгоритм действий при вербальном назначении лекарственных препаратов при оказании неотложной помощи.

3

Приложение № 1  
к приказу МЗ ПК  
от 02.05.2023 № 18/пр/

**Перечень  
запланированных к подготовке рабочими группами приоритетных  
проектов региональных нормативно-правовых актов или типовых  
локальных нормативно-правовых актов для медицинских организаций  
Приморского края на 2023 год**

Наименование рабочей группы	Проекты региональных нормативных актов рабочей группы на 2023 год
Система управления персоналом. Медицинские кадры. Компетентность и компетенции	1. Критерии эффективности деятельности участковой службы (врач-педиатр, врач-терапевт, м/с участковая), применимые для оценки размера выплат стимулирующего характера. 2. Алгоритм внедрения профессиональных стандартов. 3. Типовое положение об организации обучения сотрудников медицинской организации.
Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи	1. Региональный стандарт хирургической обработки рук. 2. Алгоритм дезинфекции наркозно-дыхательной аппаратуры. 3. Региональный стандарт планирования профилактических прививок по национальному календарю профилактических прививок и календарю профилактических прививок по эпидемическим показаниям и мероприятий по обеспечению выполнения планов профилактических прививок.
Лекарственная безопасность. Фармаконадзор.	1. Алгоритм назначения ЛП с использованием принципов 5П. 2. Региональная политика назначения antimicrobial терапии. 3. Алгоритм обеспечения больных лекарственными препаратами в выходные и праздничные дни.
Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий	1. Алгоритм по учету и тактике действий при возникновении нежелательного события при использовании медицинского изделия. 2. Алгоритм закупки медицинского оборудования 3. Типовая программа обучения вновь принятых сотрудников, студентов, волонтеров по вопросам безопасности обращения медицинских изделий
Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами	1. План мероприятий («дорожная карта» повышения хирургической безопасности пациентов в Приморском крае. 2. Алгоритм учета и регистрации случаев периоперационных осложнений.

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ  
ПРИКАЗ**

02.05.2023

г. Владивосток

№ 18/пр/652

**О проведении оценки внедрения региональных стандартов по системе управления персоналом**

С целью развития системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в рамках регионального проекта «Внедрение системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе Предложений (Практических рекомендаций) Росздравнадзора», во исполнение приказа МЗ ПК от 16.02.2023 № 18/пр/221 «О деятельности команды регионального проекта «Внедрение системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе Предложений (Практических рекомендаций) Росздравнадзора»»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить чек лист оценки процесса внедрения регионального стандарта по направлению «Система управления персоналом. Медицинские кадры» (приложение № 1).
2. Утвердить план-график проведения перекрёстного аудита медицинских организаций Приморского края с целью оценки внедрения

# Гостевые дни - презентации внедрения региональных стандартов



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

## УКАЗАНИЕ

12.10.2022

г. Владивосток

№ 18/у/...

### О презентации внедрения региональных стандартов 19 октября 2022 года

Во исполнение указания министерства от 24.08.2022 № 18/у/346, с целью подготовки к демонстрации сотрудникам иных медицинских организаций процесса и результатов внедрения региональных стандартов оказания медицинской помощи:

1. Главным врачам КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (Беньковская О.П.), ГАУЗ «Краевой клинический кожно-венерологический диспансер» (Герц А.Г.), ГБУЗ «Приморский краевой перинатальный центр» (Курлеева Т.Ю.), КГБУЗ «Владивостокская детская поликлиника № 3» (Нагибо С.Н.), ГБУЗ «Краевая станция переливания крови» (Горева О.А.), ГБУЗ «Краевая клиническая больница № 2» (Бениова С.Н.), ГБУЗ «Приморский краевой онкологический диспансер» (Волков М.В.):

1.1. Обеспечить презентацию по региональным стандартам (приложение) **19 октября 2022 года** (среда) в **10.00**, в **12.00** и в **14.00** продолжительностью не более часа каждое;

1.2. В срок до **13.10.2022** года заместителем министра здравоохранения Гончарову К.В. по адресу [goncharov\\_kv@primorsky.ru](mailto:goncharov_kv@primorsky.ru) место проведения презентации, место проведения стандарта (адрес структурного подразделения), должность, рабочий (или иной) ответственный за запись сотрудников, ответственный за внедрения стандарта в Вашей организации.

1.3. Принять участие лично или через представителя (исполняющего обязанности) и обеспечить



# Региональная система учёта нежелательных событий



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕ  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ  
ПРИКАЗ  
г. Владивосток

## О внедрении региональной системы регистрации нежела

В рамках реализации регионального проекта «В управление качеством и безопасностью медицинской деяте Предложений (Практических рекомендаций) Росздравнадзора» с целью организации деперсонифицированного учета случаев нежела ходе осуществления медицинской деятельности

### ПРИКАЗЫВАЮ:

- Руководителям медицинских организаций, министерству здравоохранения Приморского края:
  - Организовать деперсонифицированный учёт сл медицинских организациях в системе регистрации нежел регионального онко-портала (<https://onco.primorsky.ru>) в инструкции пользователя (приложение 1).
  - При деперсонифицированном учёте падений у событий в помещениях и на территории медицинских органи которых человек оказывается непреднамеренно лежащим н каком-либо другом более низком уровне.
  - Обеспечить подачу заявки в КГКУ Примлаб по : [support\\_primlab@primorsky.ru](mailto:support_primlab@primorsky.ru) по установленной форме (г создания учётной записи медицинской организации для реги регистрации нежелательных событий.

В **41% случаев** по сообщениям о

«ятрогенных» преступлениях возбуждены уголовные дела по фактам ненадлежащего оказания медицинской помощи.



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕ  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ  
ПРИКАЗ  
г. Владивосток

## О расширении функционала региональной системы нежелательных событий

В рамках реализации регионального проекта «Внедрение системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе Предложений (Практических рекомендаций) Росздравнадзора» с целью расширения номенклатуры учитываемых в региональной системе регистрации нежелательных событий видов нежелательных событий при осуществлении медицинской деятельности

### ПРИКАЗЫВАЮ:

- Руководителям медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Приморского края организовать деперсонифицированный учёт в системе регистрации нежелательных событий регионального онко-портала (<https://onco.primorsky.ru>) следующих видов нежелательных событий, выявленных в ходе осуществления медицинской деятельности:
  - пролежни;
  - отключение медицинского оборудования для оказания экстренной медицинской помощи;
  - неработоспособность медицинской информационной системы (МИС) продолжительностью более 1 часа;
  - гражданский иск к медицинской организации на ненадлежащее качество и безопасность оказанной медицинской помощи.

## Принципы:

Деперсонифицированный учёт;

Отсутствие наказаний за событие

2022 год

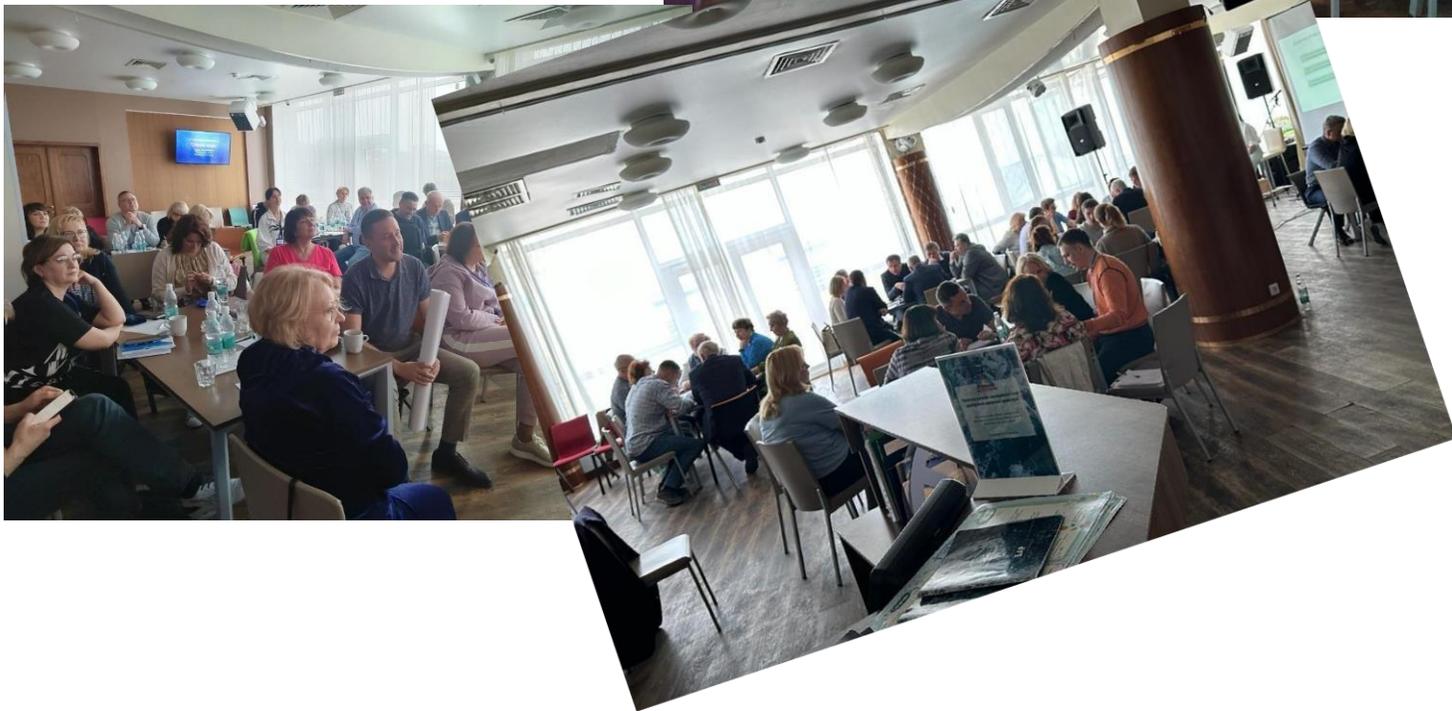
- 1 категория нежелательных событий
- 298 падений

2023

- + 4 категории НС
- 110 падений
- 73 пролежня
- 33 случая неработоспособности МИС
- 0 отключений медицинского оборудования для оказания экстренной медицинской помощи
- 6 гражданских исков на качество мед. помощи

## Информационное взаимодействие со Следственным комитетом (4 месяца 2022 г.)

Сообщений о преступлениях «ятрогенного» характера	Сообщений о возбуждении уголовных дел	Ведомственный контроль МЗ ПК
23	16	8



## Вовлеченность медицинских организаций:

- развитие личного лидерства руководителей (поощрение обучения; в том числе на центральных базах, участия во всероссийских мероприятиях, корпоративные «деловые» игры, тренинги и многое другое);
- повышение компетенций сотрудников (обучающие мероприятия НИК, ТГМУ, стратегические сессии ЦНИИОИЗ);
- формирование корпоративной культуры («у нас так принято»);
- материальное и нематериальное стимулирование (премии, «Знак качества»)

# Успешная новация 2022 года

- возможность «маленьких шагов и быстрых побед»

8 проектов успешно завершены и закрыты по итогам 2022 года (перешли в операционную деятельность или рекомендованы к тиражированию)

6 проектов мы продолжаем реализовывать в 2023 году, 2 из них готовы к закрытию

Ведомственные пилотные проекты в сфере здравоохранения Приморского края

15 новых ведомственных проекта начаты в 2023 году

из них минимум 3 – в виде инициативы «снизу»

Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации

## Система управления работниками в медицинской организации

Идентификация личности пациентов

Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи)

Лекарственная безопасность. Фармаконадзор

Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий

Преемственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации

Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами

Безопасность среды в медицинской организации

Организация ухода за пациентами (сестринские манипуляции). Профилактика падений и пролежней

Организация оказания медицинской помощи на основе данных доказательной медицины. Соответствие оказываемой медицинской помощи клиническим рекомендациям (протоколам лечения)

Обеспечение принципов пациентоцентричности при осуществлении медицинской деятельности

# ДЕФИЦИТ МЕДИЦИНСКИХ КАДРОВ – ПРОБЛЕМА, КОТОРАЯ НЕ РЕШЕНА НИ В ОДНОЙ СТРАНЕ

Дефицит медицинских кадров в мире:<sup>1</sup>

7,2

млн чел.  
(2013 г.)



12,9

млн чел.  
(2035 г.)

Дефицит медицинских кадров в амбулаторных условиях в РФ (2022 г.):

12,5

тысяч врачей

10,7

тысяч средних  
медицинских  
работников

Обеспеченность медицинскими работниками (2021 г.):

5,2

Участковые терапевты,  
участковые педиатры,  
ВОП на 10 000  
населения\*

83,9

средних  
медицинских  
работников на  
10 000 населения

Приморский край

5,15

70,7

Обеспеченность врачами первичного звена в разных странах<sup>2</sup>:



Литва

5,2 врачей на 10 000 населения



Турция

5,2 врачей на 10 000 населения



Словакия

5,0 врачей на 10 000 населения



Нидерланды

4,7 врача на 10 000 населения



Норвегия

4,7 врача на 10 000 населения



Финляндия

4,1 врача на 10 000 населения



Греция

3,5 врача на 10 000 населения



Польша

2,0 врача на 10 000 населения

## Региональная кадровая политика с точки зрения СМК

- Программы повышения кадрового потенциала, составленные на основе соответствующего раздела Предложений (Практических рекомендаций);
- Оценка эффективности существующих мер социальной поддержки и ожиданий со стороны медицинских работников (социологические опросы в фокус-группах (молодые специалисты; медицинские работники предпенсионного и раннего пенсионного возраста) силами КГАУ «Научно-исследовательский центр социологии» в рамках установленного для них государственного задания;
- Ведомственные пилотные проекты:
  - «Внедрение программ дистанционного наставничества с привлечением врачей - специалистов медицинских организаций 2 - 3 уровней» (расширена категория получателей региональных мер социальной поддержки),
  - «Универсальная медицинская сестра»,
  - «Повышение доступности медицинской помощи жителям сельских территорий и отдаленных районов Приморского края путем внедрения вахтового метода работы медицинского персонала»,
  - «Выше среднего. Внедрение в педагогическую практику ВБМК методики обучения среднего медицинского персонала практическим навыкам через симуляционное обучение»,
  - «Комплексный врачебный участок. Фельдшер участковый»
- Мероприятия по повышению престижа профессии медицинского работника (проведение конкурсов профессионального мастерства среди врачей, среднего медицинского персонала и проведения обучающих мероприятий для персонала с привлечением социально-ориентированных некоммерческих организаций)
- Финансирование для привлечения СОНКО к образовательным мероприятиям по клиентоориентированности, работе с конфликтами, профилактике профессионального выгорания, практикам наставничества и др., (выделены бюджетные средства в размере 5,8 млн руб. на 2022 год)

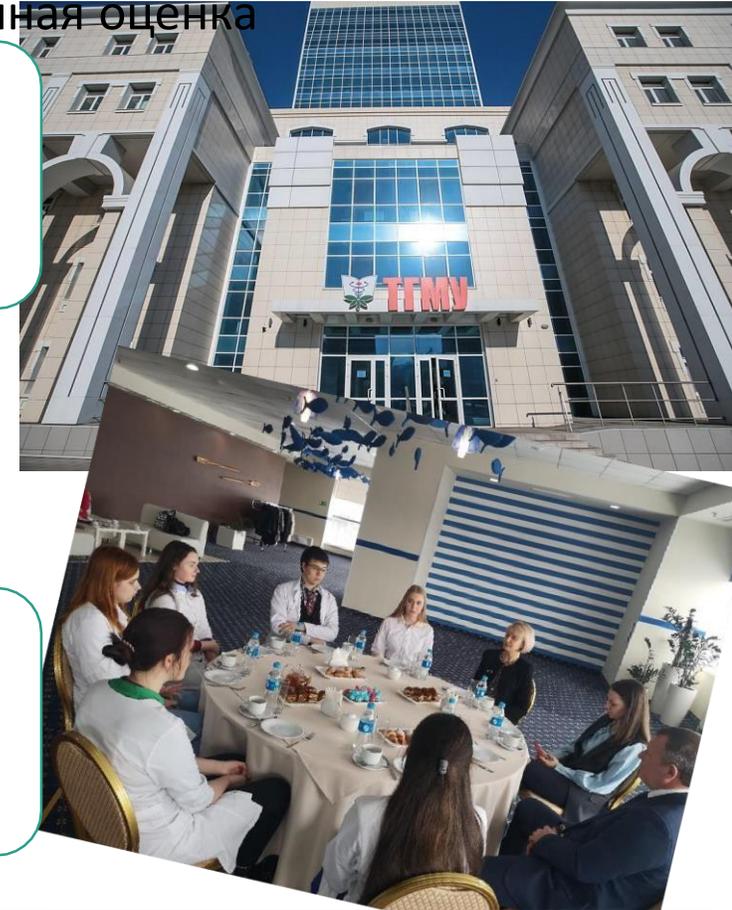
Реализация утверждённых в 2021 г. Программ развития кадрового потенциала во всех государственных медицинских организациях Приморского края, ежемесячная оценка

Мероприятия, направленные на подбор и привлечение медицинских работников и отдельных категорий прочего персонала (IT-специалисты) в государственные учреждения здравоохранения, подведомственные министерству здравоохранения Приморского края:

- Работа с учащимися 9 - 11 классов общеобразовательных учреждений;
- Работа со студентами, обучающимися по программам высшего и среднего профессионального образования;
- Привлечение медицинских кадров с территорий других субъектов, медицинских организаций иной формы собственности и ведомственной принадлежности, временно прекративших и решивших возобновить профессиональную медицинскую деятельность, общие мероприятия по подбору кадров

Мероприятия, направленные на сохранение и развитие кадрового потенциала учреждений здравоохранения, подведомственных министерству здравоохранения Приморского края

- отбор новых сотрудников. Реализация программ наставничества и адаптации медицинских работников;
- мероприятия по снижению показателя текучести кадров;
- оплата труда медицинских работников;
- рациональная организация труда медицинских работников;
- обучение персонала;
- улучшение социально-бытовых условий труда;
- моральный климат и психологический комфорт в коллективе



Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации

Система управления работниками в медицинской организации

Идентификация личности пациентов

Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи)

### Лекарственная безопасность. Фармаконадзор

Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий

Преимственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации

Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами

Безопасность среды в медицинской организации

Организация ухода за пациентами (сестринские манипуляции). Профилактика падений и пролежней

Организация оказания медицинской помощи на основе данных доказательной медицины. Соответствие оказываемой медицинской помощи клиническим рекомендациям (протоколам лечения)

Обеспечение принципов пациентоцентричности при осуществлении медицинской деятельности

Наименование рабочей группы	Региональные нормативные акты рабочих групп за 2022 год
Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Алгоритм «Гигиена рук персонала» и стандарт оснащения места для обработки рук;</li><li>2. Алгоритм использования спецодежды и средств индивидуальной защиты для различных подразделений;</li><li>3. Алгоритм преаналитического этапа микробиологических исследований;</li><li>4. Перечень и сроки действия обязательных эпидемиологически значимых лабораторных исследований для плановой госпитализации взрослых и детей .</li></ol>
Лекарственная безопасность. Фармаконадзор	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обеспечение структурного подразделения медицинской организации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями по системе «Канбан»;</li><li>2. Алгоритм информирования пациентов о назначенном лечении, лекарственных препаратах, возможных альтернативах, побочных эффектах с оценочным листом исполнения алгоритма;</li><li>3. Алгоритм действий при вербальном назначении лекарственных препаратов при оказании неотложной помощи;</li><li>4. Алгоритм обеспечения лекарственными препаратами в выходные и праздничные дни</li></ol>

# Пилотный проект «Обеспечение структурных подразделений медицинской организации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями по системе КАНБАН»

В 2022 году 21 медицинская организация Приморского края стала участниками пилотного проекта «Обеспечение структурных подразделений медицинской организации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями по системе КАНБАН».

## Цели проекта:

- оптимизация рабочего процесса фармацевтического и среднего медицинского персонала;
- исключение рисков связанных с нарушением условий хранения и сроков годности ЛП и МИ, с превышением оптимальных запасов ЛП и МИ;
- сокращение финансовых затрат и потерь при обращении с ЛП и МИ. Все медицинские организации участвующие в проекте имеют разные направления в оказании медицинской помощи.



В 2023 году количество МО тиражирующих результаты пилотного проекта увеличилась до 39 участников. Данный проект признан самым успешным в реализации 2022 году.

Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации

Система управления работниками в медицинской организации

Идентификация личности пациентов

Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи)

Лекарственная безопасность. Фармаконадзор

Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий

Преимственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации

Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами

Безопасность среды в медицинской организации

Организация ухода за пациентами (сестринские манипуляции). Профилактика падений и пролежней

Организация оказания медицинской помощи на основе данных доказательной медицины. Соответствие оказываемой медицинской помощи клиническим рекомендациям (протоколам лечения)

Обеспечение принципов пациентоцентричности при осуществлении медицинской деятельности

Наименование рабочей группы	Региональные нормативные акты рабочих групп за 2022 год
Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Порядок технического обслуживания медицинского оборудования в медицинской организации;</li><li>2. Алгоритм контроля исправности, в том числе ежедневные проверки работоспособности медицинского оборудования для оказания экстренной медицинской помощи;</li><li>3. Алгоритм действий персонала при выявлении неисправности медицинского оборудования</li><li>4. Алгоритм действия при выявлении медицинского изделия с истекшим сроком годности.</li></ol>
Преимственность организации медицинской помощи. Передача ответственности за пациента. Организация перевода в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Алгоритм передачи ответственности за пациента от бригады скорой медицинской помощи медицинским работникам приемного отделения стационара;</li><li>2. Порядок перевода пациента между медицинскими организациями;</li><li>3. Порядок передачи дежурств врачебным и средним медицинским персоналом;</li><li>4. Алгоритмы для организации стационарного отделения скорой медицинской помощи.</li></ol>

Приказ от 25.11.2022 № 18/пр/1842 «Об утверждении региональных документов по обеспечению преемственности организации медицинской помощи и типового положения об отделении/палате скорой медицинской помощи»:

*алгоритм передачи пациента от бригады СМП в приемное отделение медицинской организации с Блок-схемой;*

*порядок перевода пациента между медицинскими организациями Приморского края;*

*типовой порядок передачи дежурств врачебным и средним медицинским персоналом;*

*типовое положение об отделении/палате скорой медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара для кратковременного пребывания пациентов*

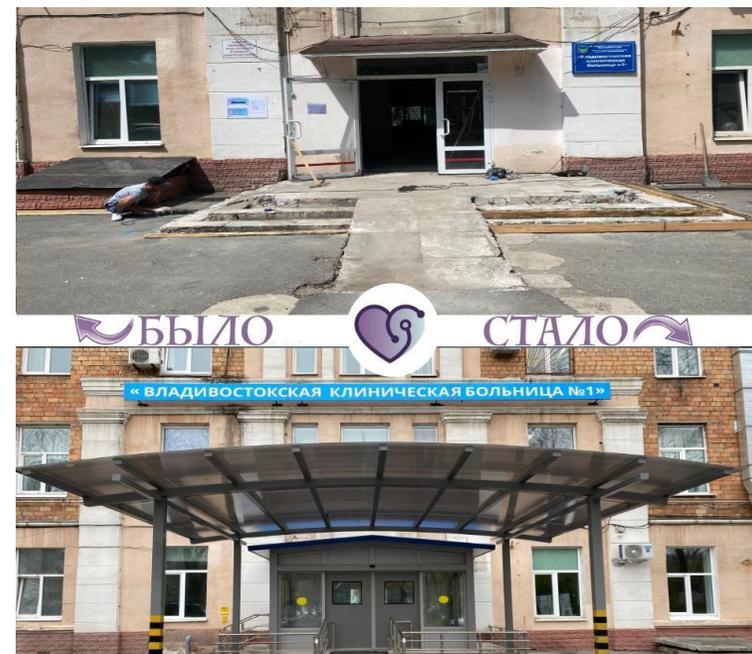


Рабочая группа по преемственности:

- начмеды стационаров, поликлиник, СМП;
- заведующие приемными отделениями;
- старшие врачи смен

Пилотный проект «Бережливое приемное отделение»

Пилотный проект 2023 г. «Создание на базе ПККБ № 1 Центра управления госпитализацией»



Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности в медицинской организации

Система управления работниками в медицинской организации

Идентификация личности пациентов

Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи)

Лекарственная безопасность. Фармаконадзор

Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий

Преемственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации

Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами

Безопасность среды в медицинской организации

Организация ухода за пациентами (сестринские манипуляции). Профилактика падений и пролежней

Организация оказания медицинской помощи на основе данных доказательной медицины. Соответствие оказываемой медицинской помощи клиническим рекомендациям (протоколам лечения)

**Обеспечение принципов пациентоцентричности при осуществлении медицинской деятельности**

С июля 2021 года в Приморском крае действует  
**План мероприятий, направленных на улучшение имиджа и репутации  
системы здравоохранения**



План состоит из **35** основных мероприятий, разбитых на **4** блока:

Блок внутрикорпоративных  
мероприятий (**14**)

Блок региональных  
мероприятий (**6**)

Блок мероприятий в области PR и  
информационной политики (**12**)

Блок контрольных  
мероприятий (**3**)

## Блок внутрикорпоративных мероприятий включает:

С целью профилактики конфликтных ситуаций в медицинской организации

- ✓ «перехват» жалоб и обращений граждан на уровне медицинской организации;
- ✓ наглядное информирование граждан о возможности решения проблем на месте.

С целью формирования и развития корпоративной культуры

- ✓ соблюдение дресс-кода сотрудниками;
- ✓ идентификация каждого сотрудника;
- ✓ знакомство новых сотрудников с историей организации, корпоративной политикой в области качества, миссией медицинской организации.



С целью сокращения времени пребывания пациента в медицинской организации

- ✓ соблюдение утверждённого министерством порядка записи на приём к врачу («Очередь – не норма!»);
- ✓ формирование «цепочек взаимопомощи» при возникновении очередей в структурных подразделениях с нерегулируемым потоком пациентов).



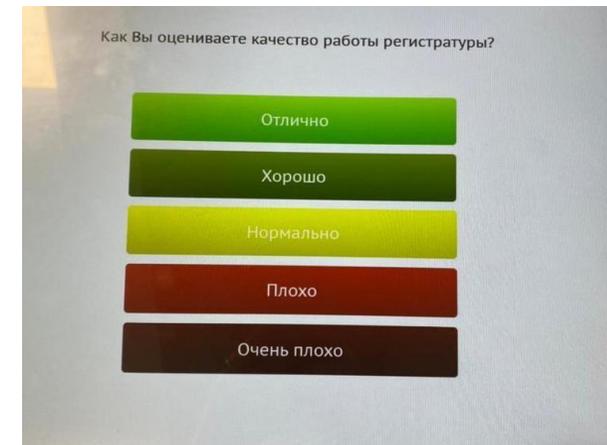
## Блок внутрикорпоративных мероприятий включает:

С целью вовлечения медицинского персонала

- ✓ ежеквартальные отчёты руководителя перед сотрудниками медицинской организации;
- ✓ формирование и выполнение программы повышения кадрового потенциала медицинской организации;
- ✓ организация обучающих мероприятий для персонала;
- ✓ внедрение в медицинской организации программы наставничества.

С целью поддержания обратной связи с пациентами:

- ✓ размещение анкет удовлетворённости на сайтах и страницах социальных сетей МО;
- ✓ установка в организации ящиков для письменных обращений граждан;
- ✓ установка в регистратурах МО «Кнопки обратной связи» качества обслуживания;
- ✓ проведение опросов пациентов в медицинских организациях.
- ✓ личные приёмы жителей руководителем медицинской организации;
- ✓ встречи руководства МО с представителями общественных организаций;
- ✓ административные обходы палат и структурных подразделений руководства МО;
- ✓ анализ обращений граждан из всех возможных источников с принятием по результатам управленческих решений («жалоба как подарок»).



Наименование рабочей группы	Региональные нормативные акты рабочих групп за 2022 год
Организация работы регистратуры	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевые модули медицинских регистраторов для основных поводов обращения в регистратуру;</li> <li>2. Алгоритм сортировки пациентов в регистратуре поликлиники;</li> <li>3. Порядок общения с пациентом при обращении в call-центр;</li> <li>4. Речевые модули при обращении донора в регистратуру</li> </ol>
Стационарзамещающие технологии (Организация работы дневного стационара, "стационара на дому") по всем профилям, за исключением профиля «онкология»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок госпитализации в дневной стационар;</li> <li>2. Протокол оказания медицинской помощи в условиях дневного стационара при хронической ишемии мозга;</li> <li>3. Порядок госпитализации в дневной стационар детской поликлиники.</li> </ol>
Диспансеризация прикрепленного населения. Организация профилактической работы. Формирование здорового образа жизни среди населения.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Региональные стандарты консультирования пациентов по вопросу здорового питания и физической активности с шаблонами памяток и плакатов;</li> <li>2. Региональный стандарт консультирования пациентов по отказу от курения</li> </ol>



КГБУЗ «Пограничная ЦРБ»

## ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ



### ОГРАНИЧЕНИЯ

#### Жиров

Сливочного масла, сала, жирного мяса и птицы, жирных молочных продуктов

**Сладостей**, в том числе сладких газированных напитков

**Поваренной соли** (менее 5 гр. В сутки), не досаливайте готовую



Питание должно соответствовать принципу энергетического равновесия: если человек потребляет больше калорий, чем расходует, развивается ожирение

### РЕКОМЕНДУЕТСЯ

Ежедневно зерновые продукты: хлеб из муки грубого помола, овсянка, гречка, рис, пшено, макароны

500 грамм и более овощей, фруктов и ягод в день

Рыба, особенно жирная, 2-3 раза в неделю

Фасоль, чечевица, горох, грибы, соевые продукты, орехи

Нежирное мясо и птицы, нежирные молочные продукты

Распительные масла для заправки салатов и

Приказ от 06.06.2022 № 18/пр/818 «Об утверждении региональных документов по организации профилактической работы и формированию здорового образа жизни среди населения»:

*стандарт консультирования пациентов по отказу от курения;*

*алгоритм организации медицинской помощи по прекращению потребления табака; памятка для пациентов по отказу от употребления табака;*

*стандарт консультирования пациентов по физической активности;*

*алгоритм консультирования по физической активности;*

*опросник для определения физической активности; памятка для пациентов по вопросам физической активности).*

2022 – 2023 год – средства краевого бюджета на обучение медицинских работников навыкам консультирования с привлечением НИК, ТГМУ, психологов КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3.

Работа с эмоциональной сферой обучаемых.

Цель – одинаковые рекомендации в любой государственной медицинской организации Приморского края

# Ведомственные пилотные проекты в сфере здравоохранения Приморского края на 2023 год:

## Концепция:

*мозговой штурм*

1. Комфортный температурный режим в палатах.
2. Возможность выбора меню + Прием пищи в буфете.
3. Трансфер из стационара (при необходимости).
4. Запись на прием в поликлинику, травмпункт при выписке.
5. Набор средств личной гигиены (при экстренной госпитализации) + Возможность приобрести необходимое.
6. Технические условия для подключения ВКС и др. обр. платформы.
7. Плановая госпитализация минуя ПП.
8. Welcom Встреча.
9. Q-коды – информация о стационаре, контакты, обращения.
10. Обучение сотрудников клиентоориентированию в сочетании с рейтингом полученной оценки с обратной связью.
11. Работа душевой комнаты круглосуточно.
12. Чистота в туалетах.
13. Онлайн-кинотеатр или библиотека.
14. Зона отдыха.



Дружелюбная  
ПОЛИКЛИНИКА/БОЛЬНИЦА/ФАП

# Ведомственные пилотные проекты в сфере здравоохранения Приморского края на 2023 год:

## *мозговой штурм*

1. Соблюдение приватности в палатах.
2. Взрослое спальное место для матери.
3. Комфортная прогулочная зона.
4. Беседа лечащего врача с родственниками обязательно с соблюдением приватности.
5. Понятное консультирование по дальнейшему образу жизни и диспансерному наблюдению.
6. Наружная навигация, в том числе в поисковых системах с обновленной информацией.
7. Сайт дружелюбности в едином стиле.
8. Обозначение точки получения заказа – магазин с предметами первой необходимости.
9. Кнопка вызова персонала.
10. Система оценки доступности и качества.
11. Обезболивание по требованию «ВАШ»- шкала.



**Дружелюбная  
ПОЛИКЛИНИКА/БОЛЬНИЦА/ФАП**

# Ведомственные пилотные проекты в сфере здравоохранения Приморского края на 2023 год:

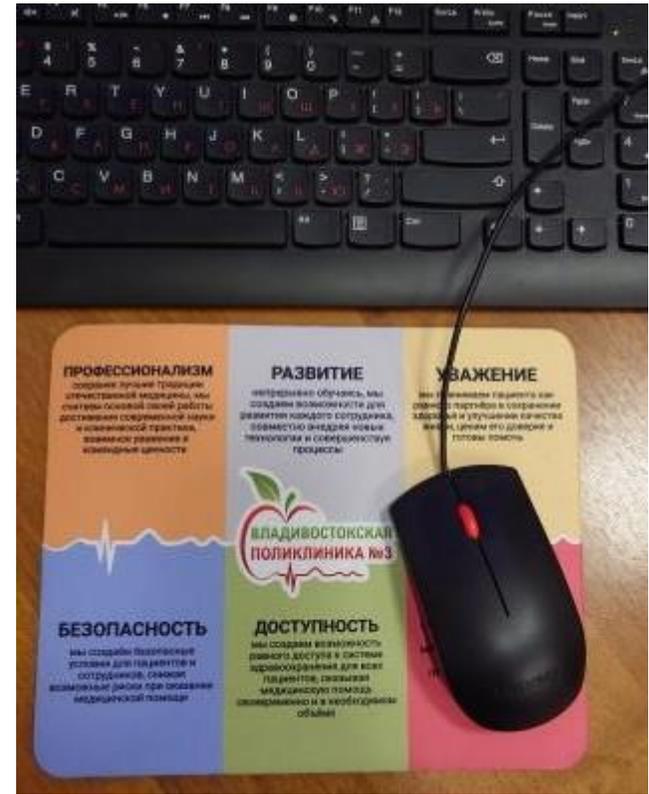
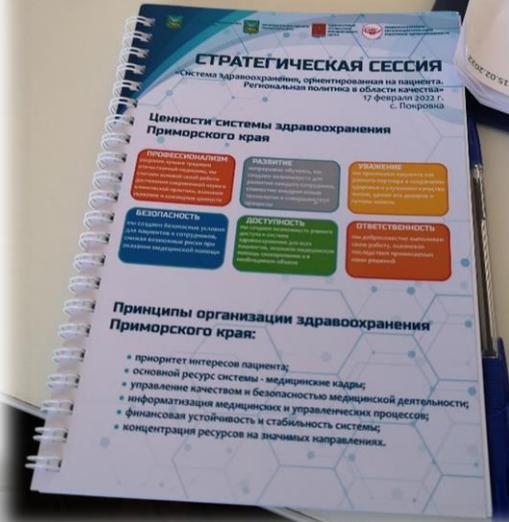
"ЗдравКонтроль"

Организация записи на приём к врачу

Сервис персональных помощников для пациентов с подозрением/впервые установленным диагнозом злокачественного новообразования

Улучшение имиджа скорой медицинской помощи

# Дорогу осилит идущий



КГБУЗ "Партизанская ГБ №1"

## НАШИ ЦЕННОСТИ

<b>ПРОФЕССИОНАЛИЗМ</b> Мы чтим традиции и ценности медицинской профессии, мы считаем своим долгом достигнуть высших результатов в клинической практике. Мы уважаем ценности наших коллег.	<b>РАЗВИТИЕ</b> Мы непрерывно обучаемся, мы создаем возможности для развития каждого сотрудника, совместно внедряем новые технологии и совершенствуем процессы.	<b>УВАЖЕНИЕ</b> Мы принимаем пациента как равного партнера в сохранении здоровья и улучшении качества жизни. Мы ценим его доверие и готовы помочь.
<b>БЕЗОПАСНОСТЬ</b> Мы создаем безопасные условия для пациентов и сотрудников, снижая риски при оказании медицинской помощи.	<b>ДОСТУПНОСТЬ</b> Мы создаем возможность равного доступа к системе здравоохранения для всех пациентов, оказывая медицинскую помощь своевременно и в необходимом объеме.	<b>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</b> Мы добросовестно выполняем свою работу, осознавая последствия принимаемых нами решений.

