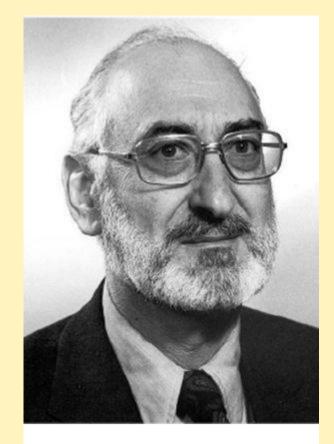
Бюджетное учреждение здравоохранения и судебно-психиатрических экспертиз УР «Республиканская клиническая психиатрическая больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»



Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в психиатрическом стационаре

Терентьева Алла Александровна, главная медицинская сестра БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР», главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью Министерства здравоохранения Удмуртской Республики





Аведис Донабедян (1919–2000)

«Donabedian model» - концептуальная модель, которая обеспечивает основу для изучения медицинских услуг и оценки качества медицинской помощи. Согласно модели, информация о качестве медицинской помощи может быть взята из трех категорий: «структура», «процесс» и «результаты».

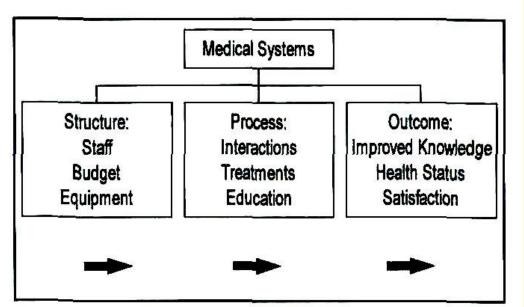


Figure 2. Donabedian Evaluation Model. Model developed by the authors based on concepts described in Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Millbank Memorial Fund Quarterly*, 44(Part 2), 166-206.

Структура, процесс и результат – элементы качества медицинской помощи/услуги



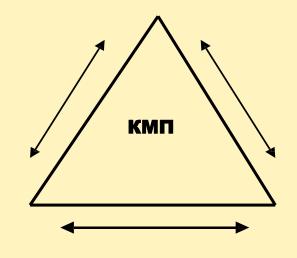
Качество структуры

Организация, планирование, медико-техническое и лекарственное обеспечение, инженерно-техническая оснащенность, квалификация персонала и др.



Качество процесса

Медицинские и управленческие технологии, информационное и медикотехническое обслуживание





Качество результата

Результат оказания помощи средним и младшим медицинским персоналом, удовлетворенность

Контроль качества и безопасности медицинской деятельности

Медицинская помощь

Исполнение стандартов

Анкетирование пациентов

Оценка качества

Разбор жалоб

Больница в целом

Стационар

Поликлиника

АСПЭ, ССПЭ

Оценка качества оказанной помощи

Врачи

Психологи

Педагоги и воспитатели

Специалисты по социальной работе

Средний медперсонал

Младший медперсонал

Безопасность медицинской деятельности

Информационная безопасность Инфекционная безопасность Утилизация медотходов

Оборот ЛС

Соответствие подготовки кадров

Соблюдение технологии приготовления пищи

Технологическое оборудование. Здания и сооружения. Автотранспорт. Пожарная безопасность. Производственный контроль

Медицинские изделия

- активный МИ, для функционирования которых необходимо использование источника энергии
- неактивные МИ
- технические средства реабилитации инвалидов

Контроль соблюдения медработниками и фармработниками, ограничений, применяемых к ним при осуществлении проф деятельности (медосмотры, в т.ч. категорийные (пищеблок)

Показатели оценки качества работы немедицинских работников, обеспечивающих качество и безопасность медицинской деятельности

Приложение 1 к приказу от 14.03.2014 г. № 20-П

Положение
об организации внутреннего контроля качества и безопасности
медицинской деятельности
БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР»

Трехступенчатая система контроля качества



I ступень.

Заведующие отделениями и старшие медицинские сестры



II ступень.

Заместители главного врача. Главная медицинская сестра. Совет по сестринскому делу



III ступень. Медицинский и экономический совет больницы

I ступень. Заведующие отделениями и старшие медицинские сестры.

Показатели для оценки уровня качества работы (УКР) среднего и младшего медицинского персонала

Критерии оценки УКР среднего медицинского персонала

	Для постовой медсестры стационара	0.00
	1.Своевременность и точность выполнения врачебных назначений	0,02
	2.Своевременность выполнения манипуляций по уходу за пациентами, выполнение независимых сестринских вмешательств.	0,02
	3.Организация лечебного питания пациентов - контроль за передачами пациентов, диет. столами.	0,02
і.Функциональные	4.Своевременное и квалифицированное оказание помощи при неотложных состояниях	0,01
обязанности	5.Сохранность мед.оборудования, инструментария, их правильное использование	0,01
	6.Проведение профилактической работы (сан-просвет. работа). Посещение техучеб, конференций	0,01
	7.Соблюдение трудовой дисциплины.	0,01
	ИТОГО	0,1
	1.Соблюдение правил оформления и ведения журналов НСПВ и ПКУ	0,04
	2.Своевременное и качественное заполнение листов учета использования лекарственных препаратов НСПВ и ПКУ	0,01
II. Медицинская	3. Своевременное и качественное заполнение сестринской части истории болезни (температурный лист и т.д.)	0,02
документация	4. Грамотное заполнение дневника наблюдений	0,01
L'any manadan	5.Своевременное и качественное заполнение журналов учета (аварийных ситуаций, учета температурного режима кабинета)	0,01-0,02
	ИТОГО	0,1
	1. Соблюдение требований СанПиН при работе с медицинскими отходами	0,02
	2. Отсутствие осложнений при проведении манипуляций (абсцессы, инфильтраты, пролежни)	0,02
III. Инфекционная	3. Своевременное проведение мероприятий при выявлении инфекционного больного	0,02
безопасность	4. Контроль за соблюдением личной гигиены пациентами, проведение гигиенических мероприятий.	0,02
	5.Соблюдение графиков кварцевания	0,02
	ИТОГО	0,1
	1.Соблюдение сроков годности лекарственных средств	0,04
IV.	2.Соблюдение условий хранения ЛС и ИМН	0,04
	3.Соответствие книжных и фактических остатков ЛС	0,04
Фармацевтические	4. Паличие лекаретвенных ередетв на сестринском посту в соответствии с суточным, 5-х дневным запасом	0,04
порядки	5.Укомплектованность реанимационного набора	0,04
	ИТОГО	0,2
V. Реабилитация	1.Проведение реабилитационных мероприятий с пациентами	0,5
Максимальный УКР		1,0

Оценочная карта работы медицинской сестры 1 отделения Ивановой А.А. за январь 2018 г.

	Январь, 2018										
№ показателя	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	 Средний балл
I											
II											
III											
IV											
V											
Итого											

II ступень. Заместители главного врача. Главная медицинская сестра. Совет по сестринскому делу.

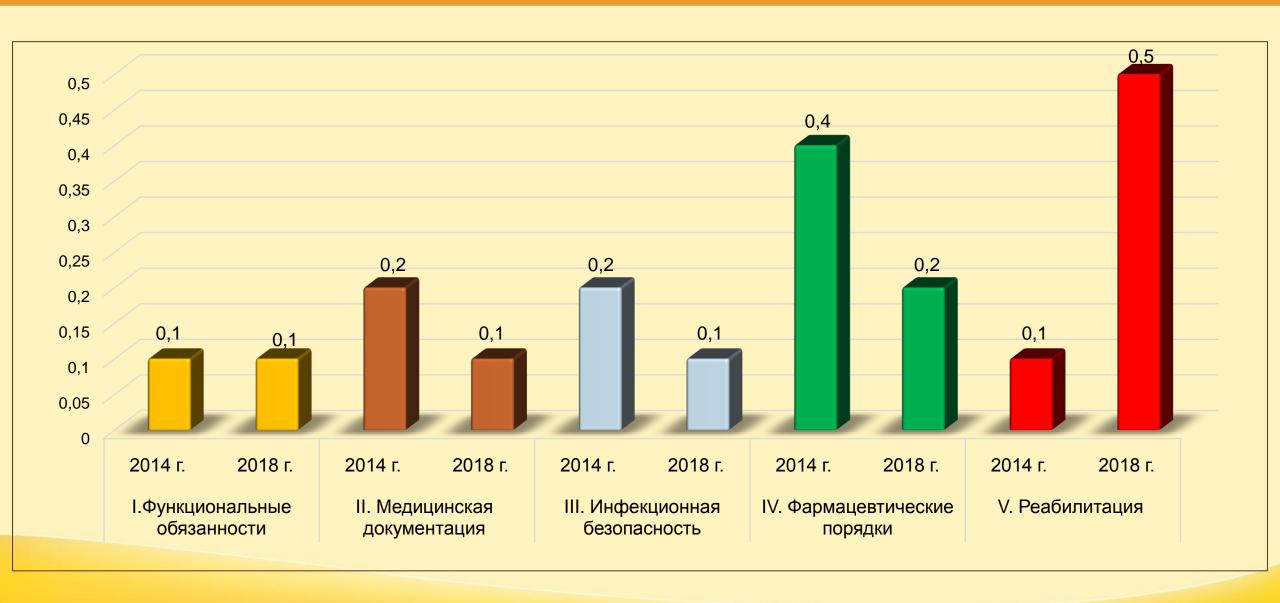
Оценка соблюдения фармацевтического порядка

Соблюдение фармацевтического порядка										
1		Условия	Сроки	оки ости Запас	Журналы				Книжные и	
отделение		хранения	годности		нспв	ПКУ	Листы учета	t режима	фактически е остатки	Итог
	Баллы		0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	
Должность	Ст. м/с									
	Пост									
	Проц.									
	каб									

Оценка соблюдения инфекционной безопасности

	Соблюдение инфекционной безопасности										
						Z					
1 отделение		Чистота	Маркировка	Концентрация дезсредств	Зональность	Работа с отходами	Ген. уборки	Дезсредств	Бактер. ламп, рециркуляторов	Смены белья, камерной обработки	Итог
	Баллы	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1 c/x / 0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	
	Проц. каб.									Х	
	С/хозяйка										_
	Раздача								пост	X	

Изменение критериев оценки УКР среднего медицинского персонала



Анкета (независимая оценка качества оказываемых услуг)

СТАЦИОНАР

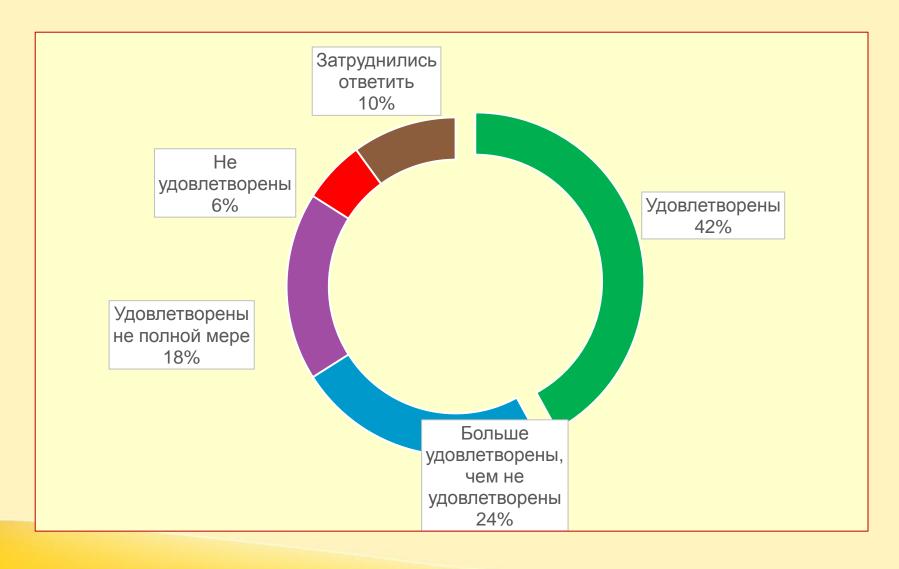
БУЗ и СПЭ УР «Республиканская клиническая психиатрическая больница МЗ УР»

Уважаемый пациент. С целью улучшения качества оказываемых медицинских услуг в стационарных отделениях нашей больницы просим Вас ответить анонимно на вопросы данной анкеты:

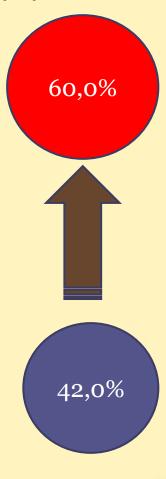
Госпитализация была:	і ⊿ плановая	□ экстренная
Вы были госпитализировани основе	ы: ба счет сре	едств бюджета □ на платной
Имеете ли Вы установленн	ую группу инва	лидности?
12moonie ma 2 or yeurene area.	□да	ы нет
Перед госпитализацией Вы		вициальный сайт медицинской
организации?	□да	ы нет
При обращении в медииинся		по Вы обращались к информации,
пазмешенной в помешениях	медииинской с	рганизации (стенды, инфоматы
и др.)?	□да	м нет ·
Удовлетворены ли Вы пита		пребывания в медицинской
организации?	□да	и нет
Вы удовлетворены отноше	нием персонал	а во время пребывания в
отделении (вежливость)?		∀ да □ нет
Удовлетворены ли Вы комп	етентностью	медицинских работников
медицинской организации?		□ нет
Удовлетворены ли Вы услов	виями пребыват	чия в медицинской организации?
	ы́ да	□ нет
Удовлетворены ли Вы оказа	анными услугал	ии в медицинской организации?
	🗆 да	ы нет
Удовлетворены ли Вы дейст	пвиями персон	ала медицинской организации по
уходу?	ъ́да	□ нет
	ую медицинску	ю организацию для получения
медицинской помощи?	ы да	□ нет
	рий о качеств	в обслуживания в медицинской
		этой организации в социальных
сетях?	□ да	b/нет

Спасибо за участие в анкетировании

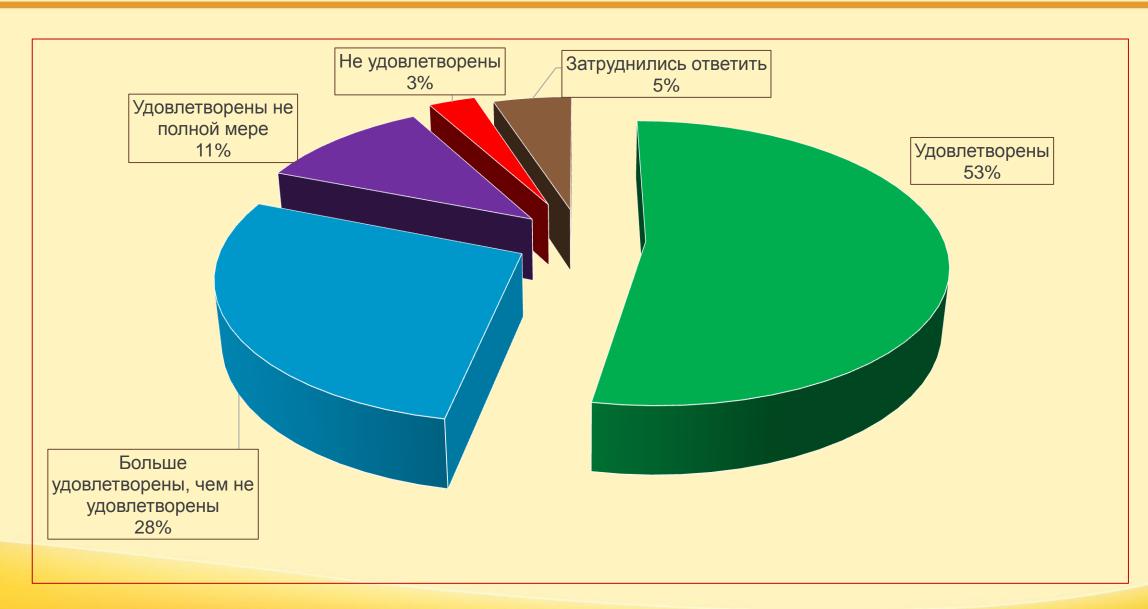
Удовлетворенность качеством медицинской помощи в 2014 г.



Цель – повысить качество медицинской помощи



Удовлетворенность качеством медицинской помощи в 2017 г.



III ступень. Медицинский и экономический совет больницы.

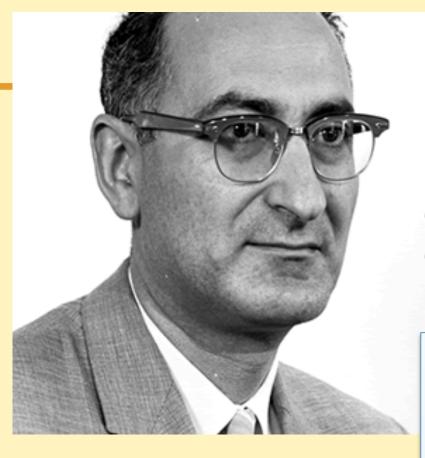
Основные задачи Совета

- Изучение удовлетворения потребностей пациентов.
- Изучение факторов, влияющих на показатели качества с рекомендациями по их устранению.
- Совершенствование сестринской деятельности путем стандартизации сестринских технологий
- Оптимизация нагрузки и штатного расписания за счет четкого стандартизированного распределения функциональных обязанностей персонала.
- Устранение причин неудовлетворительного КМП (повышение квалификации персонала, приобретение и ремонт оборудования, внедрение новых технологий).
- Совершенствование системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг.
- Координация деятельности по повышению качества медицинской помощи.

Стимулирующие выплаты за качество оказанной помощи



Стимулирующие выплаты (из фонда экономии ФОТ, доходы от в/б деятельности)								
Ф.И.О. Коэффициент выполнения Коэффициент качества Итоговый балл								
	плана подразделением	работы	MILOLORPIN OGILI					
Иванова А.А.	100%	0,8	0,8					
Петрова И.И.	96%	0,7	0,67					



"Ultimately the secret of quality is love...
If you have love, you can then work backward to monitor and improve the system."

- Avedis Donabedian

...каков секрет качества? Секрет очень прост — это любовь: любовь к знаниям, любовь к человеку, любовь к Богу. Если мы действительно преданы качеству, то почти любой механизм будет работать. Если же нет, то любой, даже самый искусно сконструированный механизм будет обречён на неудачу".». Avedis Donabedian, M.D., M.P.H.

Спасибо за внимание!

