

## **Качество и безопасность медицинской деятельности.**

### **Организация службы качества в медицинской организации.**

#### Краткое описание программы:

Программа направлена на формирование теоретических знаний и практических умений по созданию и управлению службой качества в медицинской организации, в т.ч. в соответствии с требованиями Приказа МЗ РФ № 381н.

#### Целевая аудитория:

Специалисты медицинских организаций, планирующих работу в службе качества; специалисты действующих служб качества.

#### Результаты обучения:

Основные теоретические знания:

- Глубокое понимание действующих российских и международных стандартов по качеству и безопасности.

Практические навыки:

- Управление специалистами службы качества;
- Организация разработки и внедрения документов СМК;
- Инструменты стандартизации и бережливые технологии;
- Организация внутренних аудитов;
- Организация опросов персонала и пациентов;
- Работа с нежелательными событиями и индикаторами качества;
- Аналитика, анализ трендов и подготовка аналитических отчетов для руководства;
- Подготовка к прохождению внешних аудитов.

<b>№</b>	<b>Блок программы. Модуль.</b>
<b>1.</b>	<b>Обзор стандартов по управлению качеством и безопасностью и особенности прохождения внешнего аудита</b>
1.1.	ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001) Системы менеджмента качества. Требования.
1.2.	Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего

Телефон для связи с нами: +7 (915) 158 5585

Email: eaverjanova@medqualitypeople.ru

	контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации ( <b>стационаре</b> )
1.3.	Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации ( <b>поликлинике</b> )
<b>2.</b>	<b>Разработка документов системы менеджмента качества и безопасности</b>
2.1.	Регламенты процессов
2.2.	Стандартные операционные процедуры (СОПы)
2.3.	Алгоритмы
2.4.	Чек-листы
2.5.	Организация документооборота СМК (ведение реестра документов, распространение по отделениям)
2.6.	Внедрение документов (обучение персонала и контроль знаний)
2.7.	Вовлечение персонала в разработку документов СМК
<b>3.</b>	<b>Организация внутренних аудитов</b>
3.1.	Плановые и внеплановые аудиты.
3.2.	Обучение внутренних аудиторов. Требования к квалификации.
3.3.	Инструменты аудита (опрос пациентов, опрос сотрудников, наблюдение, тестовые задания, анализ документации)
3.4.	Формирование отчета (акта) по результатам аудита
3.5.	Анализ причин несоответствий и разработка корректирующих действий
<b>4.</b>	<b>Индикаторы качества и безопасности. Нежелательные события</b>
4.1.	Разработка модели индикаторов качества и безопасности.
4.2.	Фиксация и анализ причин нежелательных событий на отделениях.
<b>5.</b>	<b>Обратная связь</b>
5.1.	Организация плановых и внеплановых опросов персонала
5.2.	Организация плановых и внеплановых опросов пациентов
<b>6.</b>	<b>Бережливые технологии в здравоохранении</b>
6.1.	Фотография рабочего дня
6.2.	Картирование процессов
6.3.	5С
6.4.	Диаграмма Исикава
6.5.	Диаграмма Паретто
<b>7.</b>	<b>Аналитика и анализ трендов</b>
7.1.	Анализ и подготовка отчетов по системе менеджмента качества (ежемесячные, квартальные, полугодовые, годовые)
<b>8.</b>	<b>Подготовка к прохождению внешних аудитов</b>

Телефон для связи с нами: +7 (915) 158 5585  
Email: [eaverjanova@medqualitypeople.ru](mailto:eaverjanova@medqualitypeople.ru)