

Качество и безопасность медицинской деятельности.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества и безопасности в медицинской организации.

Краткое описание программы:

Охватывает все аспекты управления качеством и безопасностью в медицинской организации с акцентом на применение современных международных и отечественных отраслевых стандартов.

Основной упор делается на детальный разбор требований стандартов, формирование навыков организации и проведения внутренних аудитов, проектов по улучшениям, подготовке и прохождению внешних аудитов.

Целевая аудитория:

Специалисты медицинских организаций, управляющих и участвующих в масштабных проектах по разработке и внедрению системы управления качеством и безопасностью.

Результаты обучения:

Прошедшие обучение специалисты получают всеохватывающий теоретический материал и владеют практическими инструментами управления качеством и безопасностью, способны самостоятельно руководить проектами по качеству и безопасности, в т.ч. в соответствии с Приказом МЗ РФ 381н; подготовить медицинскую организацию к внешнему аудиту на соответствие российским и международным стандартам качества.

№	Блок программы (модуль)
1	Введение в менеджмент качества и безопасности медицинской деятельности. Нормативная база стандартизации и менеджмента качества в здравоохранении.
1.1.	Введение. Системы менеджмента качества в здравоохранении. Настоящее и будущее.
1.2.	Обзор основных документов, регламентирующих качество и безопасность медицинской деятельности в РФ
1.3.	Детальный разбор приказа Министерства здравоохранения РФ от 7 июня 2019 г. № 381н “Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской

	деятельности”
1.4.	Стандарты серии ISO 9000 в сфере здравоохранения. Обзор требований стандартов.
1.5.	Отраслевые стандарты ФГБУ «Национальный Институт Качества» Росздравнадзора по качеству и безопасности медицинской деятельности для стационаров, поликлиник, лабораторий. Обзор стандартов «Предложения (практические рекомендации) по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации.
1.6.	Международные отраслевые стандарты по качеству и безопасности медицинской деятельности. Стандарты Joint Commission International. Обзор стандартов.
2	Организация службы качества в медицинской организации
2.1.	Основные цели, задачи и функции службы качества
2.2.	Интеграция со службой внутреннего контроля качества
2.3.	Разработка положения по службе качества
2.4.	Штат службы качества. Основные компетенции сотрудников.
2.5.	Разработка должностных инструкций сотрудников службы качества
2.6.	Планирование деятельности службы качества
2.7.	Ключевые показатели эффективности службы качества. Отчетность.
2.8.	Мотивация и стимулирование персонала службы качества.
3.	Процессное управление. Стандартизация. Разработка документации системы менеджмента качества.
3.1.	Введение в управление процессами медицинской деятельности и стандартизацию.
3.2.	Методы анализа, описания и визуализации процессов.
3.3.	Разработка критериев результативности процессов.
3.4.	Разработка регламента процессов
3.5.	Регламентация элементов процессов. Разработка стандартных операционных процедур.
3.6.	Разработка алгоритмов
3.7.	Разработка чек-листов
4.	Организация и проведение внутренних аудитов
4.1.	Цели и задачи внутренних аудитов медицинской организации
4.2.	Виды и типы внутренних аудитов. Особенности проведения внутренних аудитов на разных стадиях зрелости системы менеджмента качества.
4.3.	Формирование годовой программы аудитов
4.4.	Разработка плана аудита
4.5.	Формирование группы аудиторов
4.6.	Методы проведения внутреннего аудита
4.7.	Разработка отчета и плана корректирующих действий
4.8.	Анализ корневых причин несоответствий
4.9.	Аналитические годовые отчеты по внутренним аудитам.

5	Инструменты менеджмента качества
5.1.	Инструменты выявления проблем
5.2.	Инструменты анализа причин проблем
5.3.	Инструменты оптимизации процессов и бережливые технологии
5.4.	Инструменты оптимизации использования ресурсов, управление запасами.
6	Индикаторы качества, нежелательные события, почти ошибки
6.1.	Введение в управление на основе ключевых показателей качества, безопасности, эффективности
6.2.	Модель индикаторов Донабедиана: структура, процессы, результаты
6.3.	Пять видов индикаторов: безопасность пациента и персонала, качество медицинской помощи, эффективность использования ресурсов, ценность медицинской помощи, удовлетворенность пациента
6.4.	Модели индикаторов качества, безопасности и эффективности
6.5.	Нежелательные события и «почти ошибки»: фиксация, анализ, управленческие решения
6.6.	Разработка и внедрение комплексной системы управления на основе индикаторов
7	Менеджмент рисков в сфере здравоохранения
7.1.	Введение в риск-менеджмент
7.2.	Обзор основных стандартов по риск-менеджменту.
7.3.	Основные термины и определения.
7.4.	Адаптированные инструменты риск-менеджмента в сфере здравоохранения
7.5.	Интеграция риск-менеджмента в систему менеджмента качества медицинской организации
7.6.	Взаимосвязь риск-менеджмента с внутренними аудитами, управлением несоответствиями, индикаторами качества
7.7.	Создание первичной системы управления рисками: выявление рисков по процессам, создание системы фиксации инцидентов и нежелательных событий на местах, централизация управления рисками
7.8.	Документооборот и документация по риск-менеджменту. Интеграция в систему документации системы менеджмента качества медицинской организации
7.9.	Управление рисками основных процессов медицинской деятельности
7.10	Юридические аспекты нежелательных событий
7.11	Нежелательные события, внештатные ситуации, анализ коренных причин, коммуникация в случае нежелательного события
8	Организация проекта по разработке и внедрению системы менеджмента качества и безопасности медицинской деятельности
8.1	Основные этапы проекта разработки и внедрения системы менеджмента качества
8.2	Формирование проектного офиса. Разработка паспорта проекта.
8.3	Организация и обучение персонала

8.4	Проведение первичной самооценки, выявление основных проблем и зон рисков; возможностей для оптимизации. Инструменты самооценки. Формирование отчета.
8.5	Формирование рабочих групп. Разработка положения по рабочим группам. Организация деятельности рабочих групп проекта.
8.6	Разработка плана работ. График Ганта. Ключевые показатели успешности проекта.
8.7	Выбор пилотных отделений. Внедрение базовых индикаторов качества и безопасности.
8.8	Стандартизация и оптимизация процессов.
8.9	Разработка и внедрение базовых документов СМК.
8.10	Организация внутренних аудитов.
8.11	Масштабирование. Применение инструментов СМК и стандартизации по всей медицинской организации.