

Инструменты системы менеджмента качества: примеры решения проблем в медицинской организации



**ФГБУ «Федеральный центр травматологии, ортопедии и
эндопротезирования» Минздрава России (г.Чебоксары)**

Главный врач, д.м.н. Николаев Николай Станиславович

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ТРАВМАТОЛОГИИ, ОРТОПЕДИИ И ЭНДОПРОТЕЗИРОВАНИЯ (г.Чебоксары)

Ввод в эксплуатацию 26 февраля 2009г.

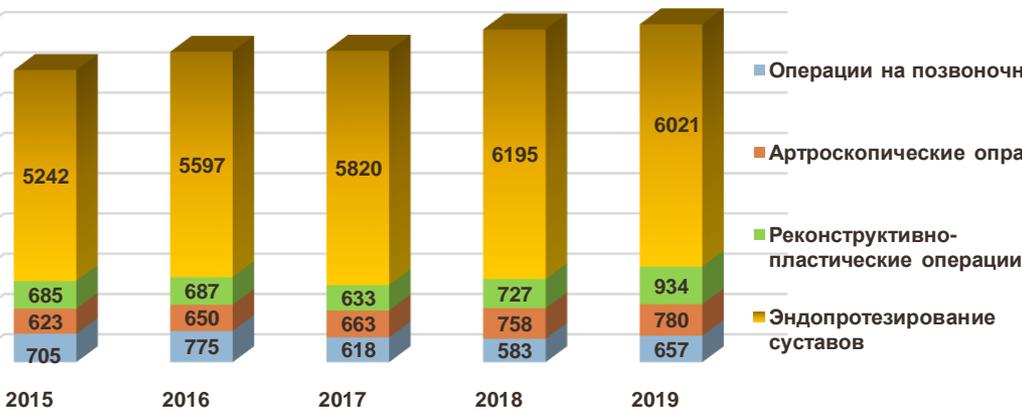


Коечный фонд – 165

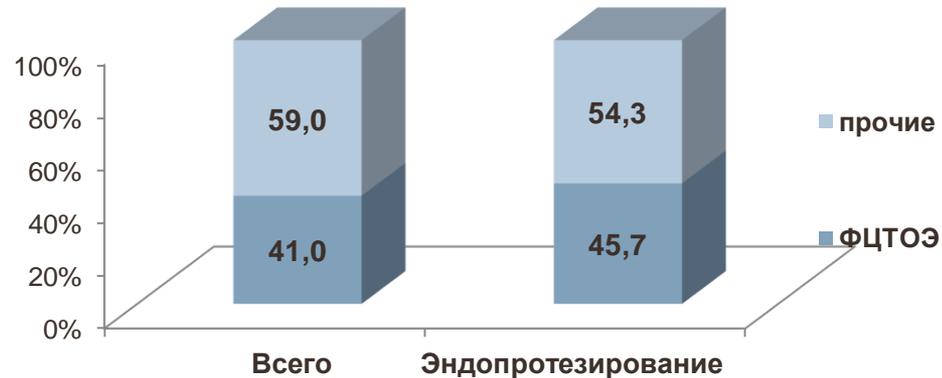
Кадры – 526, в т.ч. Врачей – 93, оперирующих - 23,

Консультативная помощь – ~40,0 тыс. посещений в год

Высокотехнологичная помощь – более 8,0 тыс. пациентов из 67 регионов РФ и 10 стран ближнего зарубежья а год



ДОЛЯ ОБЪЕМОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ В ПФО



ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОПЕРАТИВНОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА



предоперационное планирование с помощью PACS



Компьютерная навигация



индивидуальное 3D моделирование эндопротеза

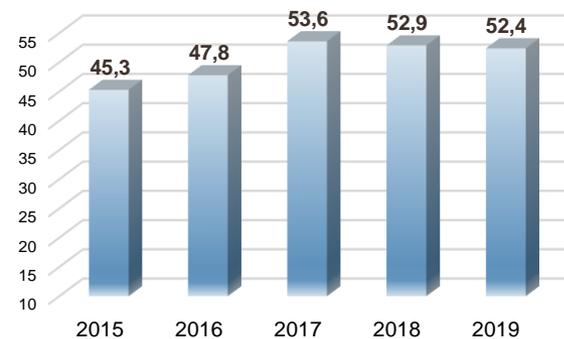
Малоинвазивные технологии



Роботизированная система Spine Assist



Доля сложных и уникальных операций



РАЗВИТИЕ СМК

2011 г.

сертификаты
ISO 9001:2008
международный
сертификат IQNet

2014 г.

ресертификация
ISO 9001:2008

2017 г.

ресертификация
ISO 9001:2015

2020 г.

ресертификация
ISO 9001:2015

Процессный подход и PDCA (планирование, действие, проверка, корректировка)



Риски и возможности

ПОЛИТИКА
В ОБЛАСТИ
КАЧЕСТВА

Миссия

Мы дарим Вам радость движения!

От качества лечения - к качеству жизни

Видение

Достижение лидирующих позиций на отечественном и международном уровне в оказании специализированной медицинской помощи, удовлетворяющей требованиям и ожиданиям пациентов.

ЦЕЛИ В
ОБЛАСТИ
КАЧЕСТВА

Выполнение плановых объемов

Повышение качества медицинской помощи

Повышение доступности медицинской помощи

Внедрение новых медицинских технологий и технологических процессов

Обмен опытом, повышение профессионального мастерства

Развитие научно-образовательной деятельности

Удовлетворение потребности пациентов и сотрудников

Социально-ответственные мероприятия

САМО-
ОЦЕНКА

2014г.

Участие в Премии Правительства в области качества

2018г.

Участие в российском конкурсе EFQM

СТРАТЕГИЯ
РАЗВИТИЯ SWOT-анализ

PEST-анализ

Анализ факторов макросреды

Политические и правовые

Экономические

Социальные

Технологические

РЕАЛИЗАЦИЯ
СТРАТЕГИИ

КОРРЕКТИРОВКА
СТРАТЕГИИ



СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ НА ПЕРИОД 2019-2023 гг.

ЦЕЛЬ

Достижение лидирующих позиций на отечественном и международном уровне в оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи

Создание условий для повышения доступности и качества медицинской помощи

Совершенствование системы управления качеством медицинской помощи

Внедрение и применение новых медицинских технологий и технологических процессов

Развитие информационно-телекоммуникационных технологий

Развитие научно-образовательной деятельности

Повышение профессионального мастерства персонала

Программа развития Центра до 2023 года



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



четкий алгоритм выполнения процессов и процедур (стандарты, порядки, СОП)

система показателей мониторинга

анкеты удовлетворенности медицинской помощи

индикаторы дифференцированной оплаты труда

хронометраж рабочего времени

ПРОЦЕСС ОКАЗАНИЯ СТАЦИОНАРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

ПРЕДОПЕРАЦИОННАЯ ПОДГОТОВКА



ЭТАПЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



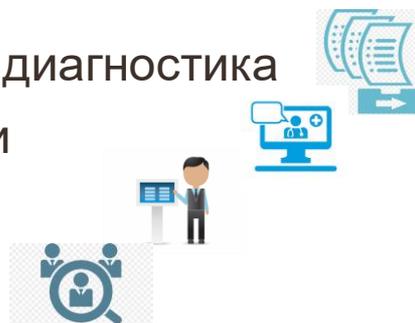
ПРОЦЕСС ОКАЗАНИЯ СТАЦИОНАРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

ЦИФРОВОЙ КОНТУР



2019 г.

- «бесбумажная» поликлиника и диагностика
- телемедицинские консультации
- электронная очередь
- идентификационные браслеты



ЦИФРОВИЗАЦИЯ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

2009-2015г.г.

- Идентификация по документам
- Информационное табло на койке
- Метка на оперируемой конечности
- Идентификация биоматериала по штрих-коду

2017 г.

Чек лист идентификации и безопасности пациента

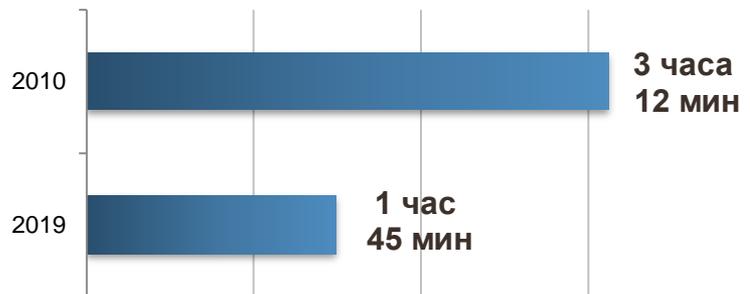
2018г.

- Идентификационные браслеты

Идентификация пациента



Сокращение времени на оформление электронной медицинской карты



Маршрутизация пациента



№	Пациент	Оператор:	Ассистент:	Средства А.Р.	ИИ №	Пл.
№ 1						
1	Пациент: DePay	Оператор: Сидорова А.Р.	Ассистент: Маслова М.Н.	ИИ № 4426	Пл. 7:41:00	А.В. 7:50:00
№ 2						
1	Пациент: NEX	Оператор: Крючкова Н.А.	Ассистент: Лыбина Е.А.	ИИ № 4433	Пл. 7:50:00	А.В. 7:50:00
2	ТОРКИНА ВЕРА АЛЕКСАНДРОВНА	Оператор: Иванова М.И.	Ассистент: Ермаков А.В.	ИИ № 4469	Пл. 8:40:00	А.В. 8:50:00
3	АРХИПОВА ЛЮДИЯ ИВАНОВНА	Оператор: Крючкова Н.А.	Ассистент: Лыбина Е.А.	ИИ № 4433	Пл. 10:50:00	А.В. 11:20:00
4	АХМАДЕЕВА ЗАРЕМА ХАСАНОВНА	Оператор: Ковалева Д.В.	Ассистент: Иванова М.И.	ИИ № 4425	Пл. 11:20:00	А.В. 12:00:00
5	АНГУСЕЕВА НАДЕЖДА ГРИГОРЬЕВНА	Оператор: Д.И.н. профессор Николаева Н.С.	Ассистент: Иванова М.И.	ИИ № 4411	Пл. 15:00:00	А.В. 15:30:00
6	ИСЛАМОВА РАМЗИЯ РАВЛОВНА	Оператор: Ермаков А.В.	Ассистент: Лыбина Е.А.	ИИ № 4462	Пл. 14:20:00	А.В. 14:50:00
Операционная № 3						
1	НАУМОВ АЛЕКСАНДР ПАВЛОВИЧ	Оператор: Шаповал Р.Д.	Ассистент: Сидорова Е.Г.	ИИ № 4445	Пл. 7:50:00	А.В. 7:50:00
2	ИВАНОВ	Оператор: Сидорова Е.Г.	Ассистент: Шаповал Р.Д.	ИИ № 4445	Пл. 8:20:00	А.В. 8:45:00
Итого:						

Уменьшение бумажных носителей



МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Анкетирование (постоянно, анонимно)

I уровень – ПОЛИКЛИНИКА
700-900 в год

II уровень – СТАЦИОНАР
5,0-8,0 тыс.в год

III уровень – КАТАМНЕЗ
1,0-1,4 тыс.в год

Книги отзывов и предложений

Все структурные
подразделения

Обращения

На сайт

По почте

Устные



◆ Ежемесячный анализ

◆ Обсуждение на Больничном медицинском совете 2 раза в год

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТОМ

Телефонные уведомления и напоминания

- SMS
- звонки

госпитализация,
консультация
динамическое наблюдение

IP-АТС ОКТЕLL ↔ МИС



Обратная связь

- Рубрика «вопрос-ответ» на сайте
- «В-контакте»
- Электронная почта
- Почта

Сайт



Печатные издания

- Паспорт ортопедического имплантата
- Образовательные брошюры
- Видеоролики
- Медицинский вестник

Сайт



Личный web-кабинет пациента

- доступ к своим записям

МИС ↔ САЙТ



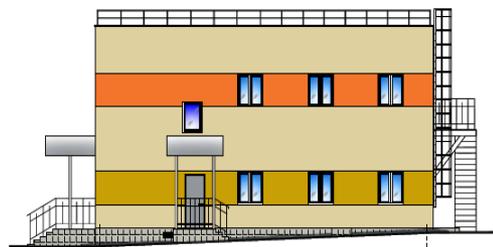
ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

СОПРОВОЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТА

- ◆ Медицинская сестра координатор во всех подразделениях
- ◆ Школы пациентов (Школа здоровья для пациентов с остеопорозом, Школа Артроза, Мастер-класс по скандинавской ходьбе)
- ◆ Транспортировка пациентов до вокзалов и до места жительства
- ◆ Информационно-сервисный центр (справочная, запись на прием, заказ билетов, отелей, такси)
- ◆ Мобильный буфет



РАСШИРЕНИЕ БЮРО ПРОПУСКОВ И СТРОИТЕЛЬСТВО ГОСТИНИЦЫ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ



РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



**2010 г. - УЧАСТНИК СПЕЦИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
«РАЗГОВОР С ВЛАДИМИРОМ ПУТИНЫМ. ПРОДОЛЖЕНИЕ»**

*Реабилитация пациентов после
ортопедических операций*

2009-2012

- Отделение медицинской реабилитации выделено в структурное подразделение
- Реабилитационный зал
- Система и этапы реабилитации
- Стандартизованный комплекс реабилитационного лечения



2013-2014

- Расширен штат и структура отделения (мануальная терапия, рефлексотерапия)
- ЛОКОМАТ
- Дневной стационар
- Амбулаторная реабилитация (III)
- Система ранней реабилитации



2015-2020

- Расширен штат отделения
- Мультидисциплинарная бригада
- Реабилитационные круглосуточные койки – 2
- Государственное задание на реабилитацию
- Технологии: ЭКЗОСКЕЛЕТ, KINETRAC, БАРОКАМЕРА



РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

КРУГЛОСУТОЧНЫЙ СТАЦИОНАР

ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР

ПОЛИКЛИНИКА

Мультидисциплинарная бригада в каждом подразделении

Инструктор ЛФК

Медицинская сестра по массажу

Медицинская сестра по физиотерапии



Дооперационный период

- Школа пациента
- Подбор средств дополнительной опоры



Ранний послеоперационный период

- клинико-реабилитационные группы



Поздний реабилитационный период

- Индивидуальная программа реабилитации

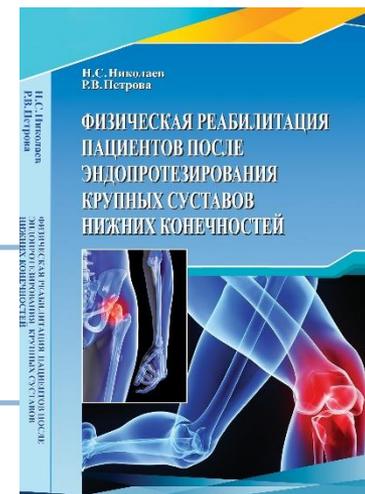


Многофункциональные физиотерапевтические и аппараты робото- и механотерапии с биологической обратной связью – ~ 200 ед.

СОВРЕМЕННАЯ МОДЕЛЬ ВРАЧА-РЕАБИЛИТОЛОГА

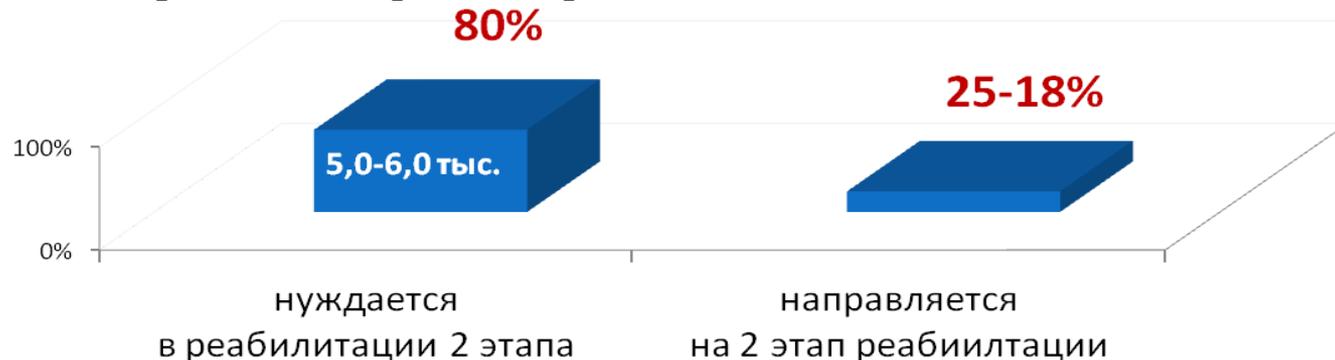


Образовательная платформа послевузовской и дополнительной подготовки врачей ФРМ, гармонизированная с международными системами образования



РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Потребность в раннем реабилитационном лечении



**Расширение
реабилитационной помощи**

ПРИСТРОЙ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО КОРПУСА

1 ЭТАЖ - реабилитационное отделение для амбулаторных пациентов

2 ЭТАЖ – травматолого-ортопедическое отделение на 16 коек и операционный блок на 1 операционный зал.

3 ЭТАЖ – стационарное реабилитационное отделение на 24 койки.



3 этажа с цоколем

Площадь – 3,5 тыс. кв.м.

Сроки строительства
2021-2022 гг.

Стоимость проекта
444 млн. руб.



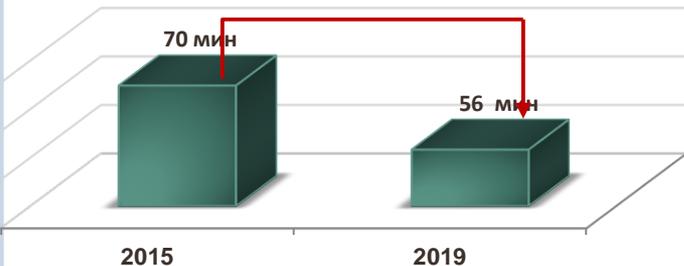
РЕЗУЛЬТАТЫ

Число операций

на 1 врача в год – **410**, в день – **34**

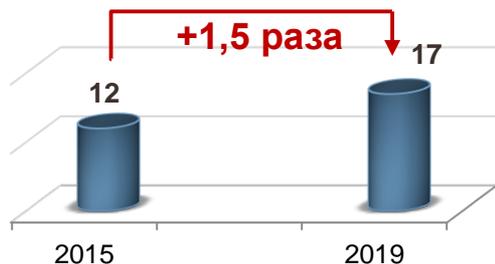
Средняя длительность операции

- 14 мин



Доля операций в день поступления
(% от всех операций)

+1,5 раза



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОЕЧНОГО ФОНДА

Работа койки в году – **350 дней**

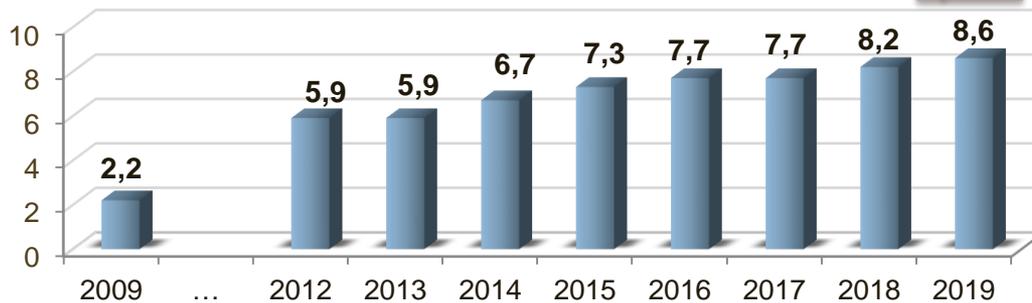
Средняя длительность пребывания

- 1,3 дня



КОЛИЧЕСТВО ОПЕРАТИВНЫХ ВМЕШАТЕЛЬСТВ (тыс.)

**4
раза**



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

ХИРУРГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

- Оценка риска
- сосудистых осложнений,
- инфекционных осложнений
- переломов

Приемное отделение

Клинический фармаколог, Трансфузиолог

- Определение алгоритма ведения пациента

- Обеспечение выполнения алгоритма
- Оценка результатов

Лечащий врач

Администрация

- Оценка и анализ результатов
- Улучшение
- Планирование

ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

ОСНАЩЕНИЕ

- Шлюзы
- Облучатель-рециркулятор закрытого типа (Дезар)
- Одноразовое стерильное белье
- Антибактериальная пленка на операционное поле
- Индивидуальная укладка на каждую операцию
- Индивидуальные перевязочные укладки, комплекты хирургических и травматологических инструментов
- Одноразовые медицинские изделия
- Дозаторы антисептиком
- Закрытые стерильные дренажные системы
- Система безведерной уборки (клининг-система)

ОПЕРАЦИОННЫЕ ЗАЛЫ – МОДУЛИ «ЧИСТОЕ» ПОМЕЩЕНИЕ

- ◆ Модули чистых помещений:
- ◆ Вентиляционная система с ламинарным притоком воздуха (скорость движения воздуха - 0,05-0,07 м/с, влажность – 36-45%, температура – 19-20°C, КОЕ/м3 - не более 200)
- ◆ Автоматически закрывающиеся двери
- ◆ Подвесные потолки для «чистых» помещений
- ◆ Стены - специальные панели для «чистых» помещений
- ◆ Отопительные приборы и электрические разводки, встроенные в строительные конструкции
- ◆ Мобильный операционный стол



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

БЕЗОПАСНОСТЬ СРЕДЫ

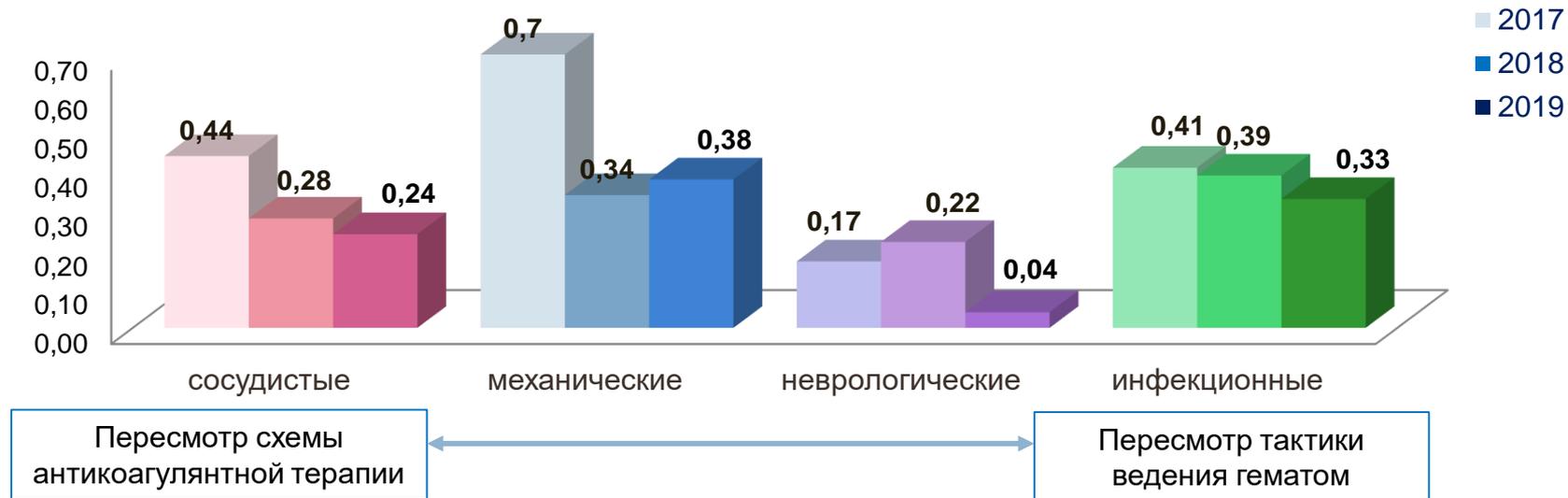
- Пандусы
- Широкие коридоры и дверные проемы
- Оборудованные санитарные комнаты
- Поручни в холлах, туалете
- Кнопки вызова медицинского персонала
- Сопровождение персоналом
- Держатели для костылей
- Эргономичные стулья, кресла



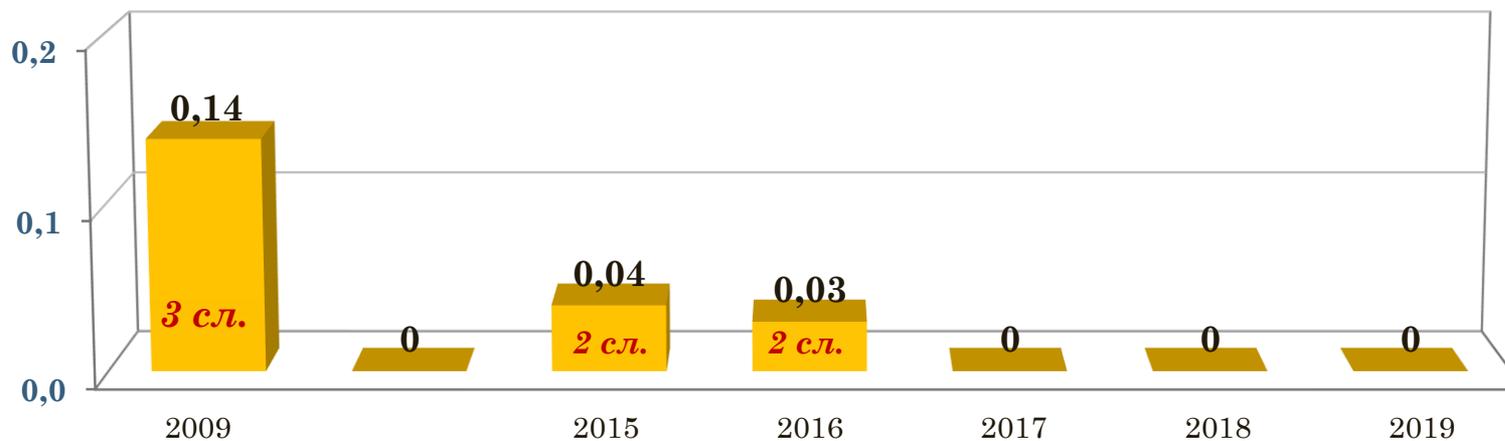
ПРОФИЛАКТИКА ПАДЕНИЯ



ПОСЛЕОПЕРАЦИОННЫЕ ОСЛОЖНЕНИЯ, %

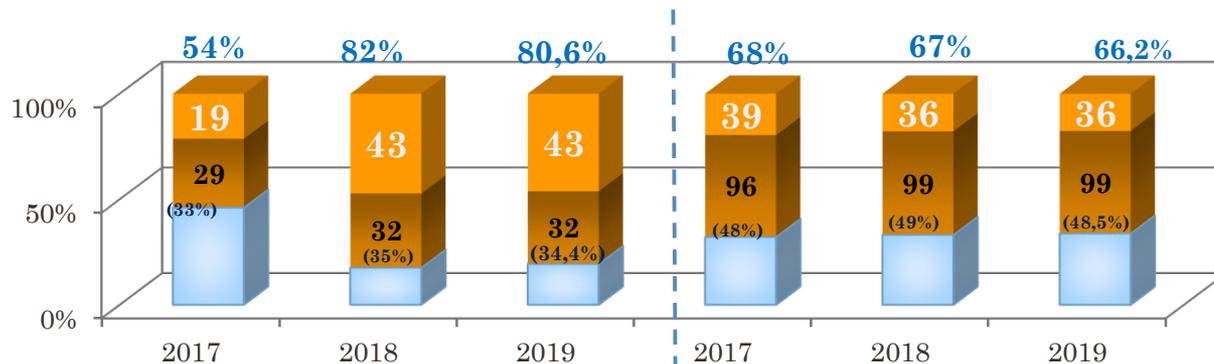


БОЛЬНИЧНАЯ ЛЕТАЛЬНОСТЬ



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

77,7% имеют квалификационную категорию, из них **44,1%** - высшую



■ имеют квалификационную категорию
■ в т.ч. высшую

- Средний возраст **45 лет**
- Принято молодых специалистов, прошедших подготовку в Центре **7**
- Доктор и кандидат медицинских наук – **10 (11%)**
- Соискатели и аспиранты – **8**

Врачи

43 года

7

Доктор и кандидат медицинских наук – **10 (11%)**

Соискатели и аспиранты – **8**

Средний медперсонал

47 лет

20

13 (6,4%) – медсестер имеют высшее образование

146 (75,6%) специалистов сестринского дела являются членами ОО «ПАСМР ЧР»

Врач : медицинская сестра:

всего - **1:2,5**
стационар – **1: 3**

ОБУЧЕНИЕ СМК

Обучение внутренних аудиторов с выдачей удостоверения	9
Обучающие семинары по СМК на базе Центра	138
2010 г.	35
2014 г.	11
2017г.	8
Выездные циклы повышения квалификации	

9
138
35
11
8

Тренинги, семинары с медицинским психологом



КУЛЬТУРА ПРОИЗВОДСТВА

Высокая культура производства - основа эффективного управления

Культура труда
среда (5S)



Культура
трудовых
отношений

*благоприятный
нравственно –
психологический
климат*

Личная культура
работников

*система ценностей
и мотивов
трудовой
деятельности,
дисциплина*

Профессио
нальные
знания



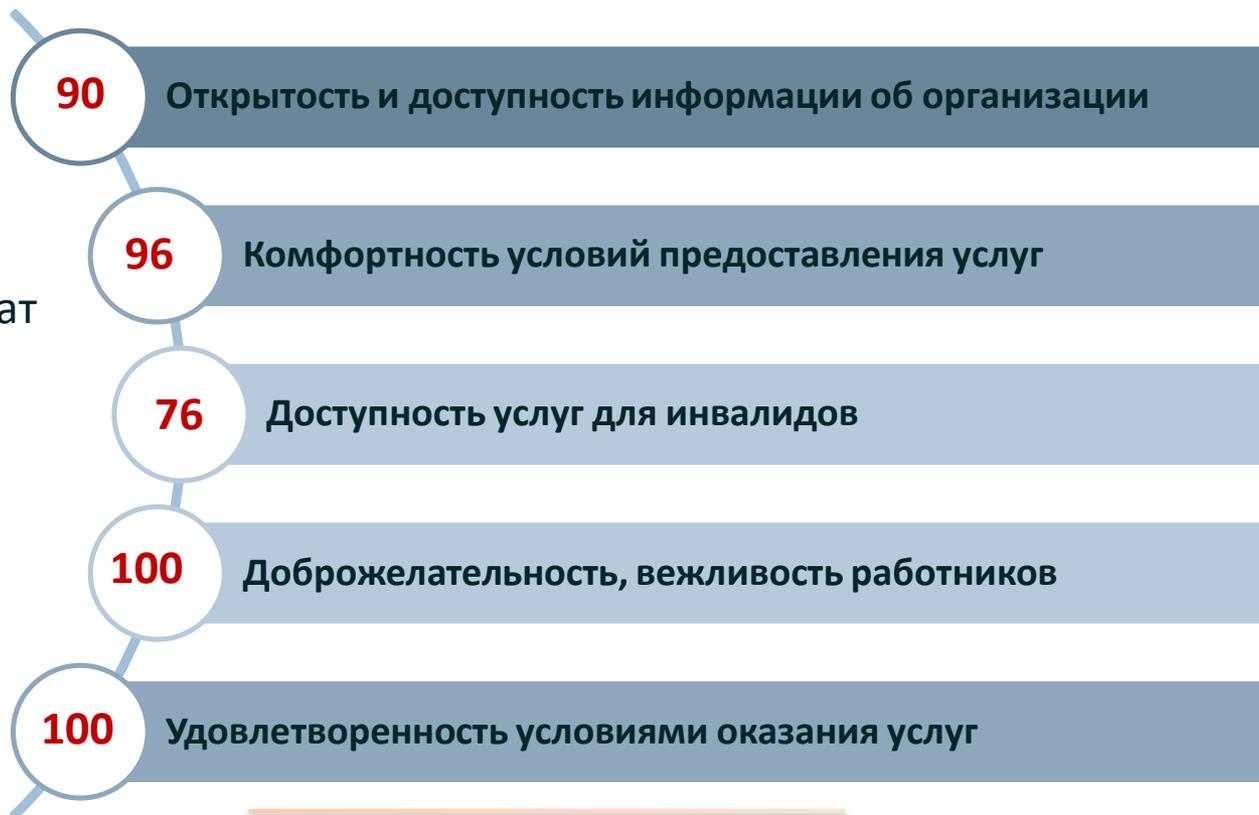
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (2018г.)



Количество анкет - **3534**

Итоговый результат

92



- ◆ **I место** среди федеральных медицинских организаций, подведомственных Минздраву России
- ◆ **III место** среди всех федеральных медицинских организаций



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ



- Лауреат премии Правительства Российской Федерации в области качества
- Лауреат конкурса «100 лучших товаров России»
- Марка качества Чувашской Республики 2014 и 2016г.

- Лауреат конкурса «100 лучших товаров России»
- Марка качества Чувашской Республики 2014 и 2016г.



- "Признанное совершенство" EFQM2018г.
- Лауреат конкурса «100 лучших товаров России»



Благодарю за внимание!

