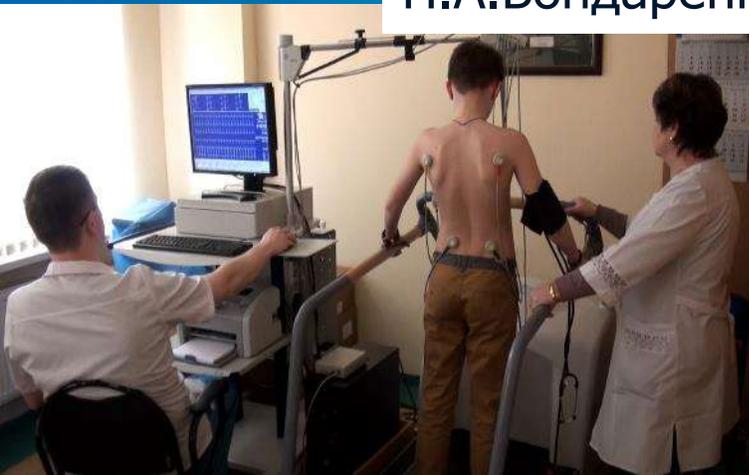




# Инструменты системы менеджмента качества: примеры решения проблем в медицинской организации

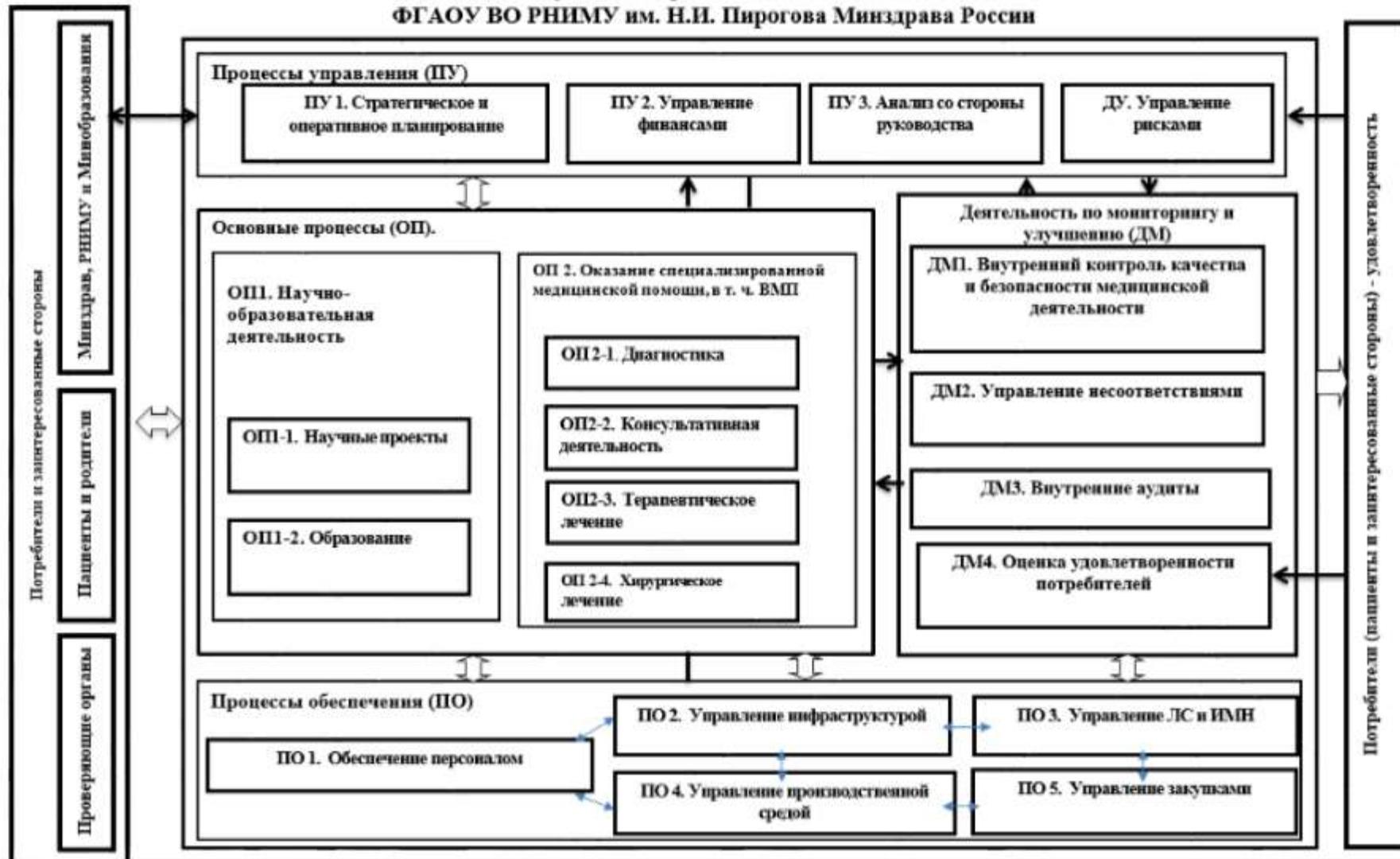
М.А.Школьникова  
Н.А.Бондаренко





# С 2015 года в Институте внедряется и совершенствуется система менеджмента качества

Модель процессов СМК  
Института педиатрии им. Ю.Е. Вельтищева  
ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России



Разработаны и утверждены:

- Миссия и Политика в области качества
- Модель процессов



# Обучение персонала

145 сотрудников прошли обучение на различных циклах СМК

Категория персонала	Количество	Аудиторы	Уполномоченные по качеству
Врачи	63 (38,4%)	10	30
Средний медицинский персонал	61 (27,6%)	7	3
Немедицинский персонал	21 (9,1%)	6	4

2 врача и 6 старших медицинских сестер, кроме обучения, посетили по обмену опытом СМК РДКБ и Республиканский онкодиспансер Казани, а также БСМП в Набережных Челнах (Татарстан)



## В 2018 году получен и поддерживается международный сертификат ISO 9001:2015

- В результате внутренних аудитов, проведения самооценки процессов и Совета по качеству, были определены основные проблемы, которые диктовали принятия эффективных проектных решений, направленных на улучшение качества оказания медицинской помощи, научных исследований и оптимизацию экономических процессов.

## СЕРТИФИКАТ



Орган по сертификации «CERT INTERNATIONAL» s.r.o., основываясь на результатах аудита, проведенного в соответствии с процедурами сертификации, подтверждает, что система менеджмента организации:

**Институт педиатрии им. Ю.Е. Вельтищева ФГБОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России**

Талдомская ул., д.2, Москва,  
125412, Российская Федерация

в области:

**Научно-образовательная деятельность, оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи**

соответствует требованиям стандарта:

**ISO 9001:2015**

Сертификат: № QMS-0184/A  
Заказ: № 704/01  
Срок действия: до 18.07.2021



  
Руководитель Органа по сертификации  
19.07.2018



Статус сертификата может быть уточнен через запрос в Орган по сертификации «CERT International» s.r.o.,  
ID № 47723211, Račianska 66, 531 02 Bratislava-Nové Mesto, Slovakia  
www.certin.org • info@certin.org • +421232046875

Rev C4

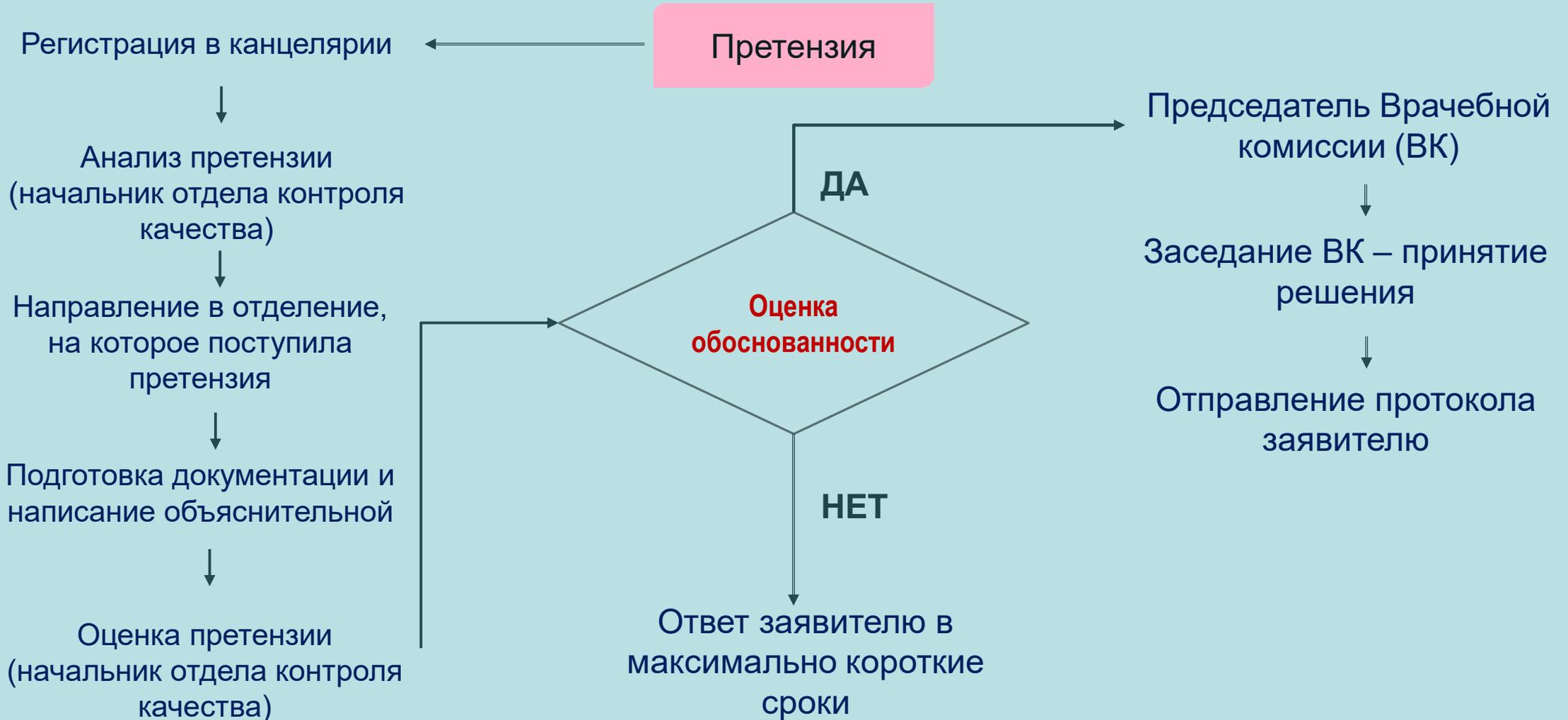


# Проект - Пациент-ориентированная среда

- Частью проекта «Пациент-ориентированная среда» стала работа по снижению числа обоснованных обращений по поводу качества оказания медицинской помощи детям
- Разработан и утвержден новый алгоритм работы с обращениями граждан
- Внедрено ежедневное анкетирование законных представителей пациентов с анализом итогов анкетирования руководства клиники



# Алгоритм работы с обращениями





# Результат

- Отсутствии обоснованных жалоб в течение 3 лет
- По результатам анонимного анкетирования 10 тыс. респондентов (законных представителей пациентов), 91% порекомендовали бы нашу клинику другим пациентам
- Вырос процент удовлетворенности пациентов отношением сотрудников Института во время их лечения (доброжелательность, вежливость) с 78,2% до 89,8%

2

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?  
 да  нет

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?  
 да  нет

Что именно Вас не удовлетворяет?  
 питание  
 отсутствие питьевой воды  
 состояние санитарно-гигиенических помещений  
 санитарное состояние помещений  
 действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?  
 да  нет

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?  
 да  нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?  
 да  нет

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?  
 да  нет

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?  
 да  нет

Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?  
 да  нет

Мы благодарим Вас за участие!

*Дорогие, уважаемые сотрудники пульмонологического отделения, трудно и невозможно всего-то выжить из вашего отделения, каждый кто выполняет свои обязанности - добросовестно, внимательно, тепло и доброжелательно, настоящей командой - у руля которой стоит замечательная зав. отделением Соколова Л.В. Огромное спасибо моему врачу-пульмонологу А.С. Мещерякову, персоналу отделения за его помощь и уют, внимательное и доброе отношение к вам крепко держат и успехом в вашем нелегком деле!*

*Пациент Краснодарского края  
14.05.2020.*



# Проект – стимулирование научной деятельности

- Эффективный контракт как инструмент стимулирования научной работы
- Ежегодный мониторинг ЭК научных сотрудников и научных отделов
- Премирование научных коллективов за подачу грантовых заявок на проведение научных исследований
- Премирование авторов за публикации в международных высокорейтинговых научных журналах

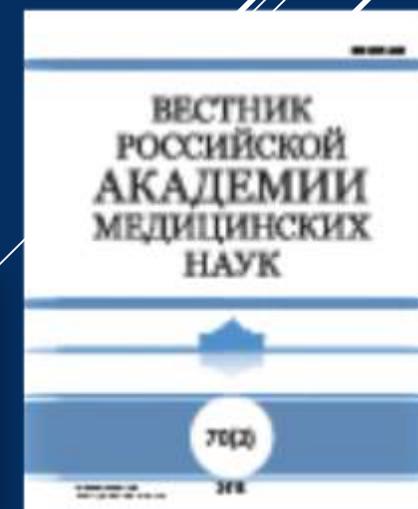
## Критерии:

- Публикации (рейтинг зависит от импакт-фактора журнала)
- Доклады на Российских и международных конференциях
- Работа с молодыми учеными
- Патенты
- Гранты

**СТИМУЛИРОВАНИЕ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В БИОМЕДИЦИНЕ. РОЛЬ ЭФФЕКТИВНОГО КОНТРАКТА**

*Александрова Н.В., Школьников М.А., Длин В.В., Югай М.Т.*

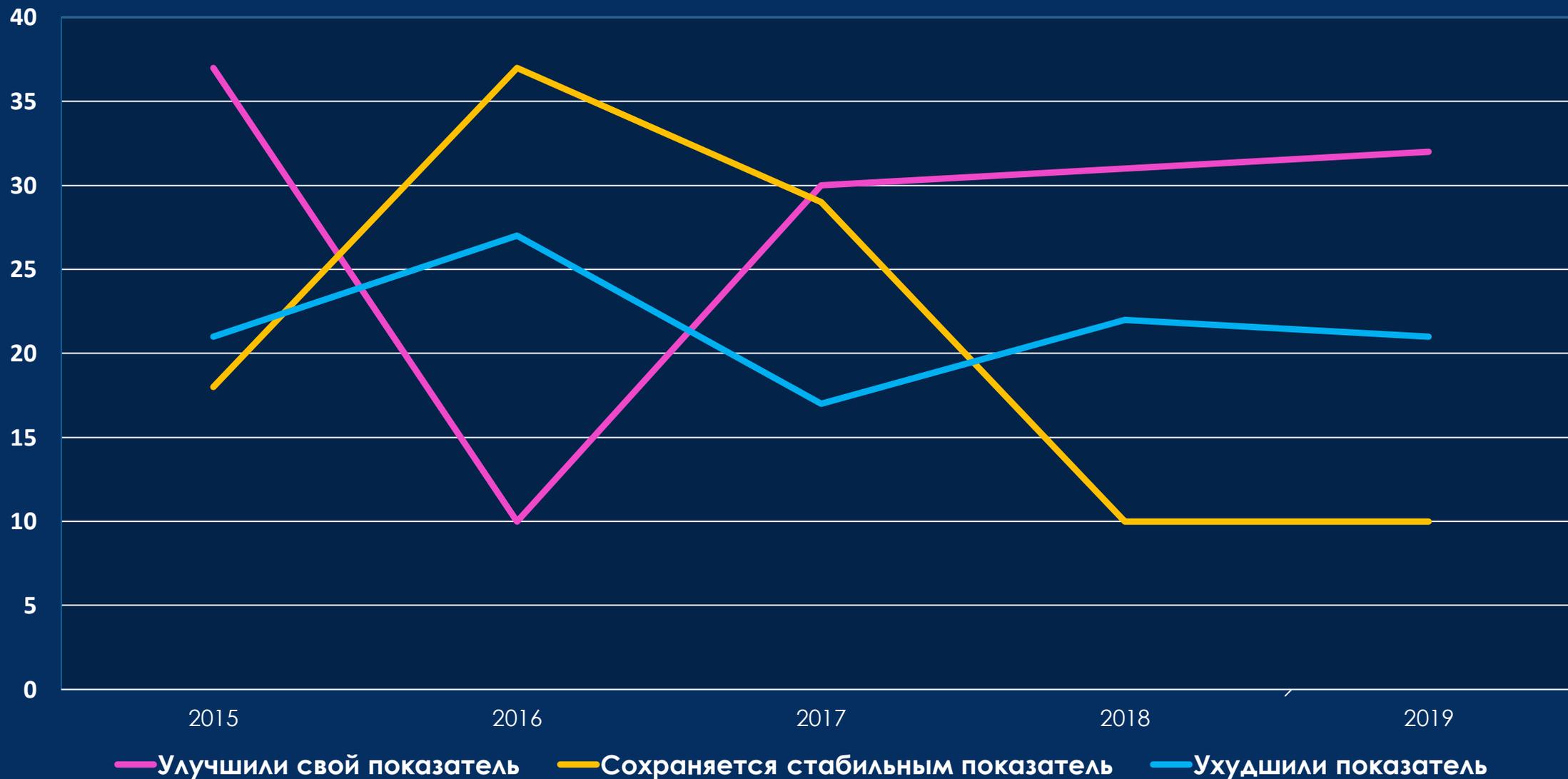
**Вестник Российской академии медицинских наук. 2016. Т. 71. № 5. С. 397-405.**





# Результаты оценки эффективности научного штата по эффективному контракту

чел.





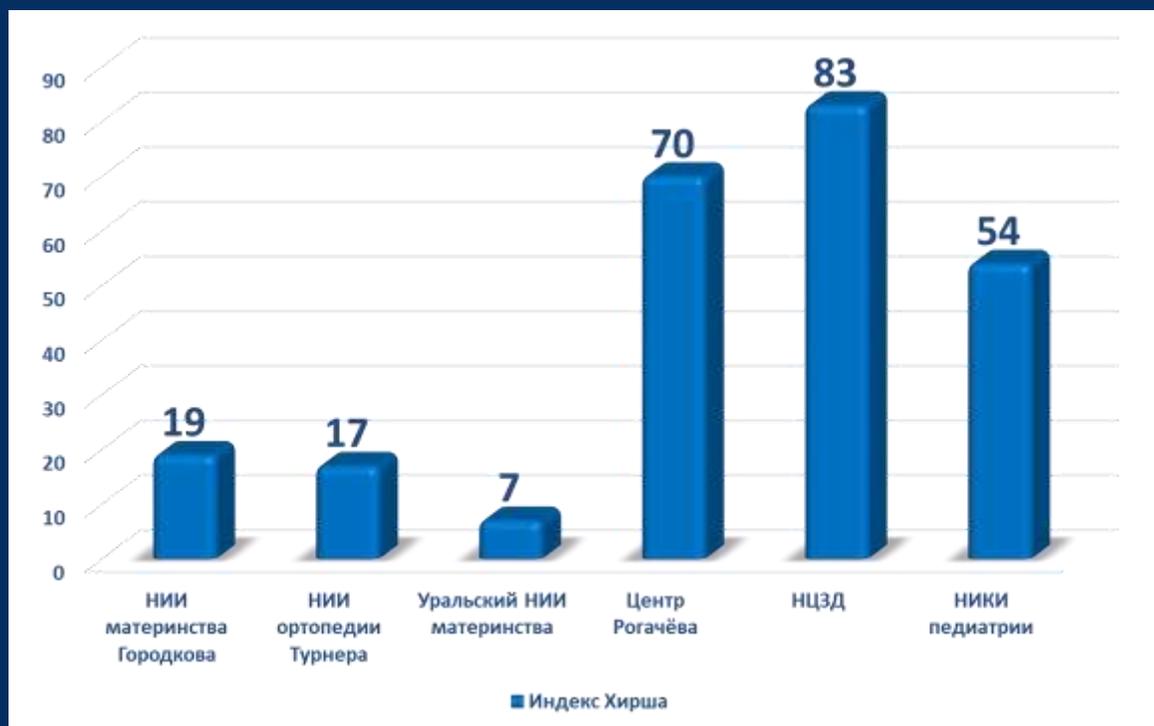
# Динамика индекса Хирша Института





# Педиатрические центры России

ноябрь 2017



сентябрь 2020



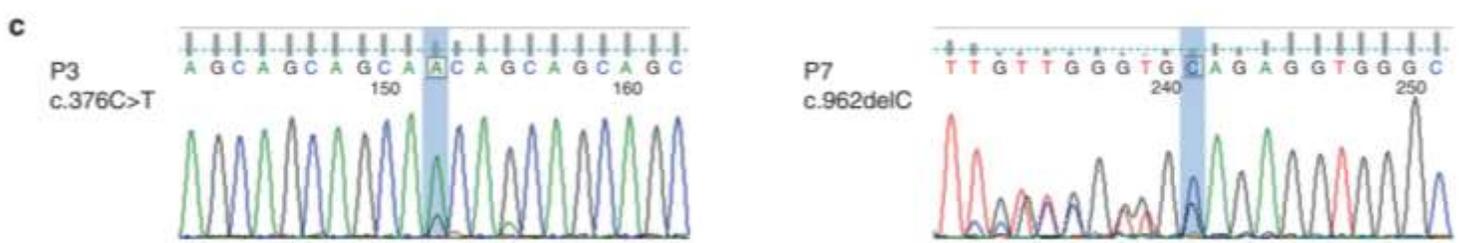
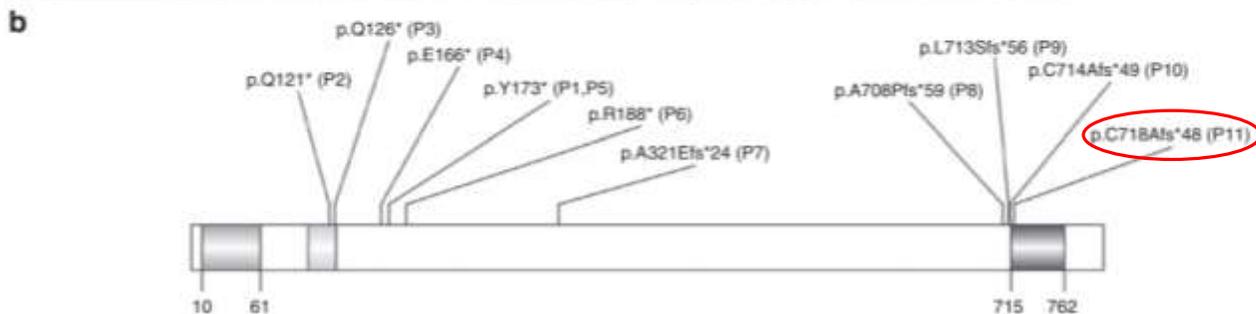
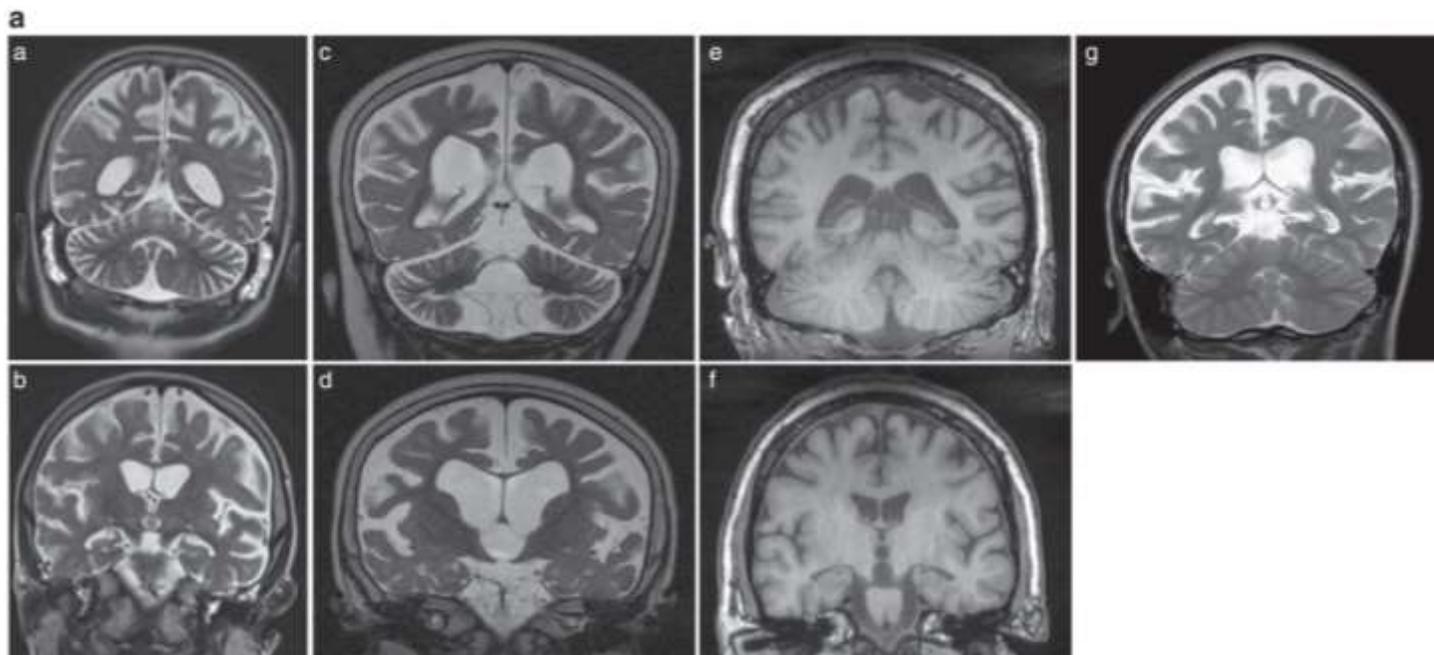
# РЕШЕНИЕ

## Совета при Президенте Российской Федерации по реализации государственной политики в сфере защиты семьи и детей от 28.11.2019 г.

Рекомендовать Министерству науки и высшего образования РФ:

- Совместно с МЗ РФ и РАН разработать долгосрочную государственную программу фундаментальных и прикладных научных исследований в сфере охраны здоровья детей и профилактики детской инвалидности;
- Совместно с РАН обеспечить включение в программы фундаментальных научных исследований в РФ на долгосрочный период осуществления научных исследований в области охраны здоровья детей, в том числе по вопросам профилактики детской инвалидности

Пример:  
Новый ген  
эпилептической  
энцефалопатии

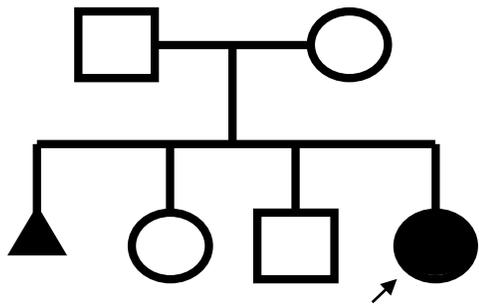


Генетический  
вариант пациента,  
наблюдавшегося в  
НИКИ

**Fig. 1** Medical imaging and molecular features from patients with IRF2BPL truncating variants. **a** Brain magnetic resonance image (MRI) coronal sections (T1 & T2 sequences) from affected patients (**a, b**) 1, (**c, d**) 4, (**e, f**) 7, and **g** 6 showing nonspecific discrete to severe parenchymal rarefaction involving both supra and infratentorial structures associated to a vacuo ventricular dilatation without changes in white matter intensity. **b** Protein structure of IRF2BPL showing positions of reported variants from reported patients (obtained with DOG 2.0; see Online databases). **c** Reverse transcription polymerase chain reaction (PCR) electropherograms from patients 3 and 7 derived fibroblast showing presence of the variation.

**Пример:**

Новый ген *ZMYM2*,  
связанный с нарушением  
психического, физического  
развития, аномалиями почек  
и специфическим лицевым  
фенотипом



Matchmaker Exchange | Connected Nodes

Найдены 21 случай из разных стран  
с мутациями гена *ZMYM2*



c.3176dup  
p.Asp1059Glufs\*2  
(de novo)



НИКИ педиатрии  
им. академика Ю.Е. Вельтищева  
РНИМУ им. Н.И. Пирогова МЗ РФ

Article

# Mutations of the Transcriptional Corepressor ZMYM2 Cause Syndromic Urinary Tract Malformations

Dervla M. Connaughton<sup>1, 2, 46</sup>, Rufeng Dai<sup>1, 3, 46</sup>, Danielle J. Owen<sup>4</sup>, Jonathan Marquez<sup>5</sup>, Nina Mann<sup>1</sup>, Adda L. Graham-Paquin<sup>6</sup>, Makiko Nakayama<sup>1</sup>, Etienne Coyaud<sup>7, 8</sup>, Estelle M.N. Laurent<sup>7, 8</sup>, Jonathan R. St-Germain<sup>7</sup>, Lot Snijders Blok<sup>9, 10, 11</sup>, Arianna Vino<sup>9</sup>, Verena Klämbt<sup>1</sup>, Konstantin Deutsch<sup>1</sup>, Chen-Han Wilfred Wu<sup>1</sup>, Caroline M. Kolvenbach<sup>1</sup>, Franziska Kause<sup>1</sup>, Isabel Ottlewski<sup>1</sup>, Ronen Schneider<sup>1</sup>, Thomas M. Kitzler<sup>1</sup>, Amar J. Majmundar<sup>1</sup>, Florian Buerger<sup>1</sup>, Ana C. Onuchic-Whitford<sup>1, 12</sup>, Mao Youying<sup>1</sup>, Amy Kolb<sup>1</sup>, Daanya Salmanullah<sup>1</sup>, Evan Chen<sup>1</sup>, Amelie T. van der Ven<sup>1</sup>, Jia Rao<sup>3</sup>, Hadas Ityel<sup>1</sup>, Steve Seltzsa<sup>1</sup>, Johanna M. Rieke<sup>1</sup>, Jing Chen<sup>1</sup>, Asaf Vivante<sup>1, 13</sup>, Daw-Yang Hwang<sup>1</sup>, Stefan Kohl<sup>1</sup>, Gabriel C. Dworschak<sup>1</sup>, Tobias Hermle<sup>1</sup>, Mariëlle Alders<sup>14</sup>, Tobias Bartolomeus<sup>15</sup>, Stuart B. Bauer<sup>16</sup>, Michelle A. Baum<sup>1</sup>, Eva H. Brilstra<sup>17</sup>, Thomas D. Challman<sup>18</sup>, Jacob Zyskind<sup>19</sup>, Carrie E. Costin<sup>20</sup>, Katrina M. Dipple<sup>21</sup>, Floor A. Duijkers<sup>22</sup>, Marcia Ferguson<sup>23</sup>, David R. Fitzpatrick<sup>24</sup>, Roger Fick<sup>25</sup>, Ian A. Glass<sup>21</sup>, Peter J. Hulick<sup>26</sup>, Antonie D. Kline<sup>23</sup>, Ilona Krey<sup>15, 27</sup>, Selvin Kumar<sup>28</sup>, Weining Lu<sup>29</sup>, Elysa J. Marco<sup>30</sup>, Ingrid M. Wentzensen<sup>19</sup>, Heather C. Mefford<sup>21</sup>, Konrad Platzer<sup>15</sup>, Inna S. Povolotskaya<sup>31</sup>, Juliann M. Savatt<sup>18</sup>, Natalia V. Shcherbakova<sup>31</sup>, Prabha Senguttuvan<sup>32</sup>, Audrey E. Squire<sup>33</sup>, Deborah R. Stein<sup>1</sup>, Isabelle Thiffault<sup>34, 35, 36</sup>, Victoria Y. Voinova<sup>31</sup>, Michael J.G. Somers<sup>1</sup>, Michael A. Ferguson<sup>1</sup>, Avram Z. Traum<sup>1</sup>, Ghaleb H. Daouk<sup>1</sup>, Ankana Daga<sup>1</sup>, Nancy M. Rodig<sup>1</sup>, Paulien A. Terhal<sup>17</sup>, Ellen van Binsbergen<sup>17</sup>, Loai A. Eid<sup>37</sup>, Velibor Tasic<sup>38</sup>, Hila Milo Rasouly<sup>39</sup>, Tze Y. Lim<sup>39</sup>, Dina F. Ahram<sup>39</sup>, Ali G. Gharavi<sup>39</sup>, Heiko M. Reutter<sup>40, 41</sup>, Heidi L. Rehm<sup>42, 43</sup>, Daniel G. MacArthur<sup>42, 43</sup>, Monkol Lek<sup>42, 43</sup>, Kristen M. Laricchia<sup>42, 43</sup>, Richard P. Lifton<sup>44</sup>, Hong Xu<sup>3</sup>, Shrikant M. Mane<sup>45</sup>, Simone Sanna-Cherchi<sup>39</sup>, Andrew D. Sharrocks<sup>4</sup>, Brian Raught<sup>7</sup>, Simon E. Fisher<sup>9, 10</sup>, Maxime Bouchard<sup>6</sup>, Mustafa K. Khokha<sup>5</sup>, Shirlee Shril<sup>1</sup>, Friedhelm Hildebrandt<sup>1</sup> ✉

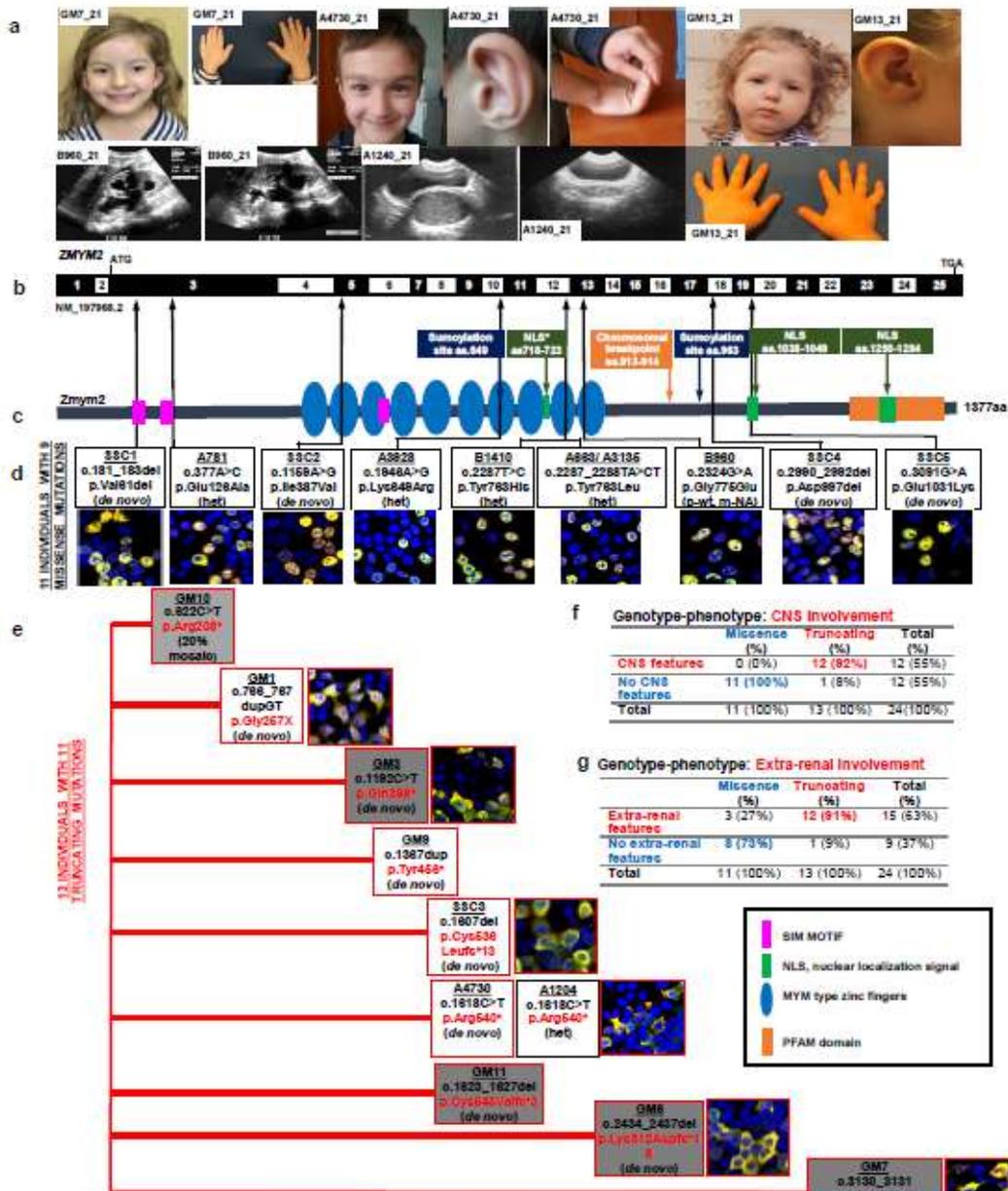
<sup>1</sup> Department of Pediatrics, Boston Children's Hospital, Harvard Medical School, Boston, MA 02115, USA

<sup>2</sup> Division of Nephrology, Department of Medicine, University Hospital - London Health Sciences Centre, Schulich School of Medicine & Dentistry, Western University, 339 Windermere Road, London, ON N6A 5A5, Canada

Department of Nephrology, Children's Hospital of Fudan University, 201102 Shanghai, China

Faculty of Biology, Medicine and Health, University of Manchester, Manchester M13 9PT, UK

Pediatric Genomics Discovery Program, Department of Pediatrics and Genetics, Yale University School of



При моделировании мутации нашей пациентки в культуре клеток показана потеря внутриядерной локализации регуляторного белка ZMYM2



# Результат

- ✓ Прорывные методы лечения
- ✓ Новые подходы в профилактике
- ✓ Публикации в международных журналах
- ✓ Участие в международных научных проектах

КАК СЛЕДСТВИЕ

- ✓ Высокий рейтинг Института
- ✓ Укрепление имиджа в сообществе пациентов



# Проект «Комплексная информатизация»

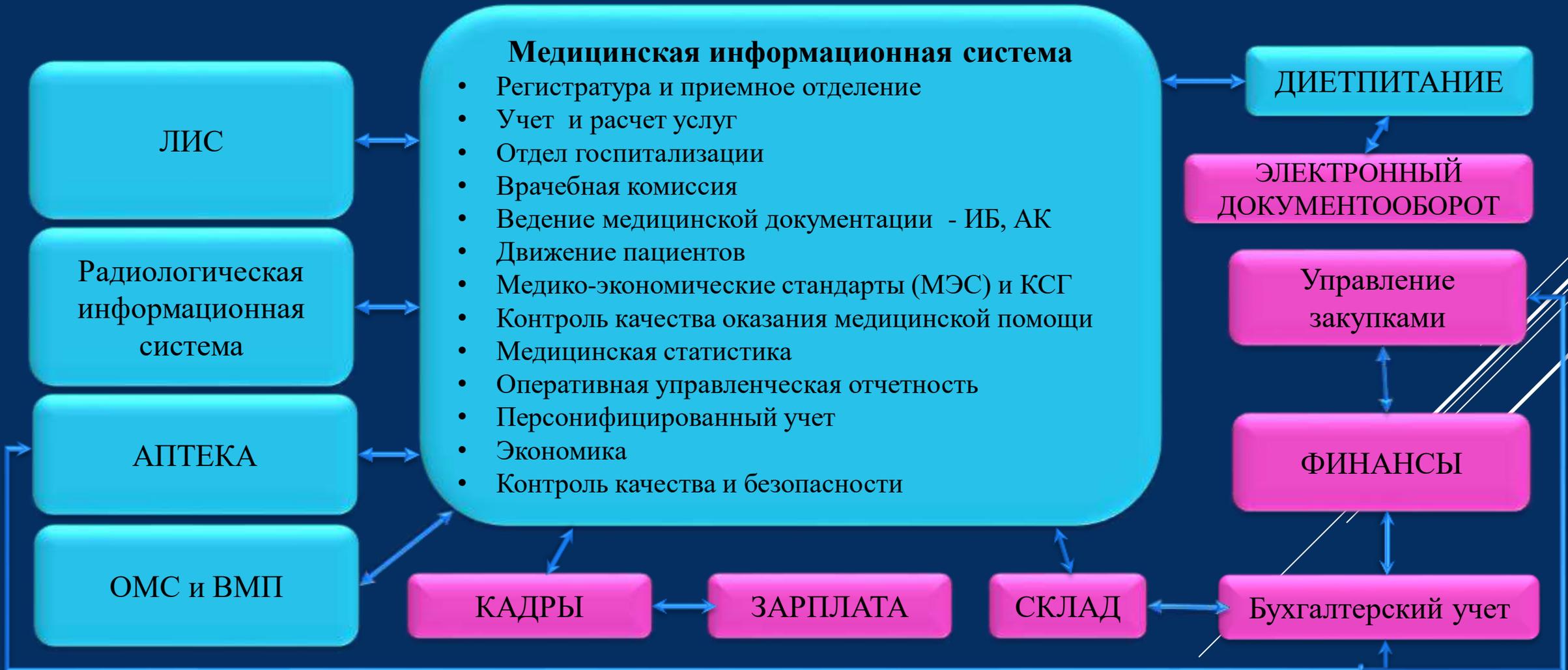
Проект позволил за 3 года снизить расходы на:

- реагенты для лабораторных исследований на 11,8%,
- лекарственные средства на 23,7%,
- медицинские изделия на 20%

Источник экономии - персонифицированный учет по пролеченному пациенту



# Проект «Комплексная информатизация»



# Полученные результаты свидетельствуют

Проектный подход как инструмент СМК позволяет руководству Института:

- ▶ сформулировать первоочередную задачу;
- ▶ определить эффективный план работы;
- ▶ получить результат, в итоге - направленный на улучшение качества оказания медицинской помощи детям с хроническими инвалидизирующими заболеваниями из всех регионов Российской Федерации, опираясь на научные достижения



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

