

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ОТЧЕТ ОБ АУДИТЕ

На основании: Договора № _____ от _____ 20__ г. команда консультантов в составе:

- Аудитор 1
- Аудитор 2
- Аудитор 3

провела оценку состояния системы внутреннего контроля качества в ЦРБ _____

Период проведения оценка состояния системы: 27-28 июля 20__ г.

Область: организация медицинской деятельности в стационаре

Критерии: оценка состояния системы внутреннего контроля качества на соответствие требованиям «Предложений (практических рекомендаций) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре)»¹

Процессы, включенные в оценку состояния системы:

- Система управления персоналом. медицинские кадры. компетентность и компетенции
- Идентификация личности пациентов
- Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (ИСМП))
- Лекарственная безопасность. Фармаконадзор
- Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий
- Организация экстренной и неотложной помощи в стационаре. Организация работы приемного отделения
- Преимственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной МО и трансфер в другие МО
- Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами
- Профилактика рисков, связанных с переливанием донорской крови и ее компонентов, препаратов из донорской крови,
- Безопасность среды в МО. организация ухода за пациентами, профилактика пролежней и падений
- Организация оказания медицинской помощи на основании данных доказательной медицины. соответствие клиническим рекомендациям (протоколам лечения)

Детали о проведенной оценке состояния системы: Оценка состояния системы проведена согласно плану. Были созданы все условия для беспрепятственного проведения оценки состояния системы. Все руководители подразделений, члены рабочей группы, персонал были доступны для интервью. Были представлены все затребованные документы

Заключения оценка состояния системы и рекомендации для проведения коррекций и корректирующих действий:

Описание:

Столбец 2: Описание несоответствия, или наблюдение оценка состояния системы, с обязательной ссылкой на нормативное требование. Если невозможно связать описание с конкретным требованием нормативного документа, это описание переводится в категорию «наблюдение»

Столбец 3 (категория заключений):

Н – Несоответствие – невыполнение требований - проведение коррекции и/или корректирующего действия является необходимым

Нб – Наблюдение – потенциальное несоответствие или место, где возможны улучшения – рекомендуется проведение предупреждающих действий, согласно доступным ресурсам

¹ Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения - Федеральное государственное бюджетное учреждение «Центр мониторинга и клинко-экономической экспертизы» Росздравнадзора, Москва, 2015

Столбец 5 (категория действия):

К – корректирующее действие – комплекс мероприятий, нацеленных на устранение причины несоответствия и предупреждение повторения

П – предупреждающее действие – комплекс мероприятий, нацеленных на уменьшение вероятности наступления несоответствия или на улучшение показателей деятельности

Кк – коррекция – мероприятие, нацеленное на устранение последствий несоответствия (но без воздействия на причины)

Раздел 2.1 Управление персоналом

№ п/п	Группа показателей	Заключение	Категория заключения	Рекомендации	Категория действия
1		3	4	5	6
1.	2.1, 2.4.1, 2.4.2 и 2.6	Отсутствуют приказы главврача по вопросам управления персоналом. Целостная, документированная система управления персоналом отсутствует, хотя ее элементы, в части соответствия квалификации персонала требованиям, существуют. Регулярный аудит процесса управления персоналом не проводится	Н	<p>Определить политику в области управления персоналом и задокументировать процессы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценки и выбора персонала при поступлении на работу, • Введение в должность • Выявление потребностей к обучению • Организация обучения • Оценки эффектов обучения • Развития и кадрового роста персонала • Оценки персонала, включая критерии • Мониторинга и аудита процесса управления персоналом, 	К
2.		Кадровый отдел выполняет только административную часть функций по управлению персоналом и по заявлению руководителя; ощущается нехватка знаний в области менеджмента человеческими ресурсами	Нб	Имея в виду количество персонала и важность больницы для населения, развитие полноценной функции управления человеческими ресурсами напрашивается как необходимость. Следует оценить, может ли нынешний кадровый отдел выполнить эту функцию, и какие новые знания могут потребоваться	П
3.	2.3.2	Требования к руководящему персоналу не определены в части выполнения руководящей функции (определены требования только к основной специальности)	Нб	Определить минимальный свод знаний из области менеджмента в здравоохранении, которым должен обладать любой руководитель, а также срок, в который эти знания должны	П

№ п/п	Группа показателей	Заключение	Категория заключения	Рекомендации	Категория действия
				быть получены (после назначения на руководящую должность) и способ их получения	
4.	2.5.1	Должностные инструкции руководящего персонала описывают только его задачи, но не ответственность. В частности, ответственность за результаты работы структурного подразделения и за достижение целевых показателей не прописана	Н	Актуализировать должностные инструкции и детально описать зону ответственности руководящего персонала, а не только его трудовые обязанности (или внести соответствующие положения в трудовой договор)	К
5.	2.6.6	Оценка степени удовлетворения персонала проводилась, но только как разовое мероприятие	Нб	Разработать метод проведения опроса персонала и обратной связи с персоналом. В рамках процесса управления персоналом проводить периодические опросы, согласно разработанной методике, примерно раз в два года	К
6.	1.7	Система непрерывного обучения персонала существует только в части поддержания сертификатов врачей (график стажировок, график сертификационных циклов). Повышение квалификации остается личной инициативой сотрудника – нет стимулов со стороны организации, направленных на постоянный профессиональный рост персонала	Н	Разработать политики и процедуры в области непрерывного обучения и развития персонала. Процедуры должны включать наставничество, обучение на рабочем месте, участие в научно-практических мероприятиях, публикацию научных статей, выступление на конференциях. Политики и процедуры должны охватывать весь персонал, а не только медицинских работников	К
7.	1.8	Система оценки персонала не документирована. Руководители оценивают персонал каждый месяц, но эта оценка в основном является формальной	Н	Как минимум, необходимо документировать и внедрить реально работающую систему оценки персонала со стороны руководителей. Для ключевого руководящего и/или профессионального персонала введение системы самооценки,	К

№ п/п	Группа показателей	Заключение	Категория заключения	Рекомендации	Категория действия
				вместе с системой утверждения личных годовых целей развития, способствовало бы повышению удовлетворенности работой. В этом смысле необходимо разработать наиболее приемлемый подход к оценке персонала (метод «360 градусов», годовое интервью и т.д.)	
8.	5.1	Нет приказов главврача по вопросам обеспечения качества и безопасности медицинских изделий, хотя большинство элементов системы присутствуют	Н	Разработать политику и процедуры в связи с обращением медицинских изделий	К
9.		<p>Хотя работа по поддержанию медицинских изделий в рабочем состоянии ведется, существуют места возможного улучшения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больница не располагает медицинским техником, вся работа по учету, плановым осмотрам и ремонте медицинской техники ложится на старшую медсестру. Вопрос в том, насколько она квалифицирована для такой работы. • Учет медицинских изделий не централизован и не поддержан соответствующим программным продуктом, тем самым годовое планирование техосмотров и ремонта затруднено – нет годового плана-графика техосмотров и проверок . Также трудно оценить степень использования высокотехнологичного или критически важного оборудования • Записи о проведенном техосмотре и проверке хранятся у старших медсестер. Лишняя документация медсестре только мешает. 	Нб	Управление медицинскими изделиями требует применения методов, которые применяются на больших промышленных предприятиях. Это подразумевает как минимум перенос обязанностей на квалифицированный персонал. Необходимо освободить медсестер от ведения учета медицинской техники, хранения технической документации и документации о проведенном обслуживании. Годовой план плановых техосмотров, проверок и ремонта должен существовать и должен быть частью годового бизнес-плана. Годовой план проверок также должен исходить из реальных потребностей. Необходимо сделать попытку уменьшить расходы на неоправданно частую проверку определенных измерительных приборов.	П

№ п/п	Группа показателей	Заключение	Категория заключения	Рекомендации	Категория действия
10.	6.9 и 10.8	Бланки информированного согласия на медицинское вмешательство и бланк согласия на обработку персональных данных в подавляющем количестве случаев заполняются чисто формально и остаются непонятными и пациенту, и персоналу. Это является потенциальным фактором риска, поскольку пациент в любой момент может заявить, что ему не объяснили на что он соглашается	Нб	Обеспечить полное информирование пациента о состоянии его здоровья как условие для дачи информированного согласия.	П

Раздел 2.2 Идентификация пациента

№ п/п	Группа показателей	Заключение	Категория заключения	Рекомендации	Категория действия
	1	2	3	4	5
15.	2.1.1	В нормативных документах не определены идентификаторы (например, ФИО и возраст), которые должны использоваться в МО на всех этапах оказания медицинской помощи	Нб	Закрепить минимум обязательных идентификаторов, которые будут применяться в МО во все случаях, требующих идентификации пациентов	П
16.	2.1.5	Аудит системы идентификации личности пациента не проводится	Н	Внедрить систему аудитов с регулярным информированием сотрудников о результатах	К
17.	2.1.6	Система обучения персонала по вопросам идентификации пациентов отсутствует	Н	Разработать систему регулярного обучения персонала, включая вновь принятых на работу и постоянных сотрудников	
18.	2.2	Алгоритмов идентификации личности пациентов, находящихся в бессознательном состоянии, как с документами, так и без документов,	Н	Зафиксировать сложившуюся практику в виде алгоритма, в дальнейшем использовать при введении в должность новых	К

	Отчет о проведенной оценке состояния системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 6 от 6
--	---	-------------

6

№ п/п	Группа показателей	Заключение	Категория заключения	Рекомендации	Категория действия
		нет. Но при опросе персонал называет одну и ту же последовательность действий при поступлении вышеуказанного пациента, то есть имеется сложившаяся практика (со слов сотрудников достаточно эффективная)		сотрудников	
19.					
20.					
21.					
22.					