



Детская клиника



Семейная клиника

КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ



Детская клиника



Семейная клиника

- Нежелательные события и риски
- Врачебные ошибки
- Законодательная база профилактики нежелательных событий
- Государственный контроль и способы его осуществления (ФЗ №323)
- Внутренний контроль качества и безопасности обслуживания пациентов



Детская клиника



Семейная клиника

Нежелательные события – любые неблагоприятные изменения в состоянии здоровья пациента, получающего медицинскую помощь.

Риски, связанные с процессом медицинской помощи:

- Диагностические и лечебные (врачебные ошибки, несчастные случаи, профессиональные преступления),
- Фармакотерапевтические,
- Риски взаимодействия специалистов и преемственности оказания медицинской помощи,
- Реабилитационные,
- Риски пребывания пациента в стационаре (падение, возникновение нежелательных событий)



Детская клиника



Семейная клиника

Для оценки и предотвращения рисков определим их критерии и подходы управления рисками

Критерии системных рисков:

- несоблюдение требований медицинской науки и нарушение прав деонтологии,
- нарушение норм медицинской этики и медицинского права, утвержденные официальными инструкциями и правилами Министерства здравоохранения .

Подходы к управлению рисками:

- **Человекоориентированный** - фокус на индивидуальных ошибках, связанных с забывчивостью, некомпетентностью, невнимательностью или аморальностью,
- **Системный (организационный)** - концентрация на условиях, в которых работают люди, и основан на построении бизнес-процессов и системы защиты, которая предотвращает ошибки или компенсирует их последствия.



Детская клиника



Семейная клиника

Врачебные ошибки и несчастные случаи, возникающие в следствии диагностических, лечебных и коммуникационных рисков

Врачебные ошибки – это дефект оказания медицинской помощи , связанные с неправильными действиями медицинского персонала , характеризующиеся добросовестным заблуждением при отсутствии признаков умышленного или неосторожного преступления

Несчастные случаи - это дефект оказания медицинской помощи, связанный со случайным стечением обстоятельств, которые медицинский работник, действуя правомерно, в рамках должностных инструкций и в соответствии с принятыми в медицине стандартами, не мог предвидеть и предотвратить



Детская клиника



Семейная клиника

Законодательная база профилактики нежелательных событий:

- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323,
- ФЗ «Об иммунопрофилактике инфекционных болезней в РФ», включающие:
 - Этапы и правила оказания медицинской помощи,
 - Стандарты оснащения медицинской организации,
 - Рекомендуемые штатные нормативы,
 - Основы охраны здоровья граждан,
 - Права и обязанности в сфере охраны здоровья,
 - Права и обязанности медицинских организаций и сотрудников и др.



Детская клиника



Семейная клиника

Внутренний контроль качества и безопасности обслуживания пациентов помогают обеспечивать системы электронного документооборота

МИС МЕДИАЛОГ, БИТРИКС-24 и МЛО:

- ▶ Контроль поступления и списания медикаментов и расходных материалов (автоматическое списание при заполнении ЭМК пациента),
- ▶ Своевременное заполнение договоров, информированных согласий и анкет пациентов,
- ▶ Внедрение МИС для ведения ЭМК пациентов, позволяющей контролировать качество протоколов ведения пациентов. Грамотные протоколы дают возможность быстро ознакомиться с историей болезни другим врачам, что повышает преемственность между врачами разных специализаций и медицинскими учреждениями,
- ▶ Введение в программу стандартов оказания первичной медико-санитарной помощи населению по нозологиям,
- ▶ Постановка задач и контроль их выполнения между подразделениями, передача смен от администратора к администратору,
- ▶ Контроль техобслуживания оборудования, инструментария, своевременность прохождения сертификационных циклов и получения медкнижек персоналом

Value Creating | Переводчик G... | Мои кампании | Публикации, д... | ms мебель — Я... | Ресепшн Стиму | Диаграмма Ис... | УПРАВЛЕНИЕ F... | Reverso | Free c... | 24 (16) Задачи гр x

doctor-anna.bitrix24.ru (16) Задачи группы

Живая лента 1

Задачи 14

Календарь

Мой Диск

Фотографии

Сообщения

CRM

Почта

ПРИЛОЖЕНИЯ

Все приложения

ГРУППЫ

Все группы

Medialog management

Reserption Dr.ANNA

Маркетинг и реклама

Отдых

Продажи

Технологии

Фриланс

CRM

КОМПАНИЯ

Сотрудники

Общий диск

Структура компании

График отсутствий

Делаю Помогая Поручил Наблюдаю Все Отчеты

Фильтр: Все

Просмотр Диаграмма Ганта

Задачи

Декабрь 2014 Январь 2015

Medialog management

- Коррекция прейскуранта ЦМД
- Настройка службы поиска и объединения пациентов дубликатов
- Настройка Модуля "АПТЕКА" для списания препаратов и материалов
- Обновление прейскуранта ЦМД на 01.11.2014
- Задача №149: Прикрепить форму направления на рентгеновое исследование
- Подключения оборудования для сохранения данных обследования в картах
- лаборатория Архимед коррекция цен в Медиалог
- Задача АННЕ: представить прейскуранты Сергею: ЦМД, Архимед, МедЛаб
- Установить поля: код по МКБ, Вид заболевания и Характер заболевания об
- Установить поля, необходимые для заполнения
- Внедрение стандартов ОМП на основе МКБ по гинекологии согласно прило
- Проведение гарантийной услуги по стоматологии
- Предварительная смета лечения
- Перенести шаблон стоматологич осмотра из шаблона Станислава
- Интеграция ЦМД с Медиалогом (решать Николаю с Игнатущенко)
- Добавление новых пользователей
- Проверить правильность оформления талонов

20:33
08.12.2014

Планировщик
задач на базе
БИТРИКС-24

Задача №135

Описание задачи [напомнить](#)

Интеграция ЦМД с Медиалогом (решать Николаю с Игнатущенко)

1. Возможность оформления анализов через программу Медиалог (сейчас приходится оформлять через программу ЦМД и Медиалог),
2. Автоматическое прикрепление результатов к карте Пациента,
3. Возможность оформления анализов непосредственно врачом при приеме Пациента (сейчас врач пишет назначения Пациенту, а администратор производит оформление анализов). Администратор будет оформлять только анализы Пациентов, пришедших с улицы,
4. По факту исполнения создать отчеты по врачам с перечнем назначенных анализов, Пациентов и сумм с итоговой суммой,
5. Создать отчеты по администраторам с перечнем назначенных анализов, Пациентов и сумм с итоговой суммой

Сегодня я разговаривал с Павлом Силантьевым и он сказал, что у него есть решение по поводу интеграции с ЦМД и он готов поделиться им с Станиславом

Чек-лист: [добавить](#)

Теги: [добавить](#)

Задача в проекте (группе): [Medialog management](#) x

🕒 1680:22:43 [На паузу](#) [Завершить](#) [Делегировать](#) [Редактировать](#) [Отложить](#)

[Удалить](#)

Комментарии (0) [История изменений \(5\)](#) [Затраченное время \(0ч 0м\)](#)

 [Добавить комментарий](#)

Постановщик

 **Николай Марченко**
CEO of healthcare clinic
"Dr. ANNA"

Ответственный [сменить](#)

 **Николай Марченко**
CEO of healthcare clinic
"Dr. ANNA"

Статус: Выполняется
с 29.09.2014
21:14:28

Приоритет: ● **Высокий**

Крайний срок: [Нет](#)

Плановые трудозатраты: Не заданы

Затрачено времени: 1680:22:43

Оценка: [Нет оценки](#)

В отчете: Нет

Соисполнители [сменить](#)

Анна Марченко
Chief medical officer

Ирина Кульгинская
skotelnikov@it-anatech.ru
Котельников Сергей
Руководитель проектов

Станислав Зыков
Head of Medialog management assistance

[Добавить наблюдателей](#)

Планировщик задач
на базе БИТРИКС-24

Пример

Талон [новая запись]

Дата: 07.12.2014
 Филиал: 01
 Медперсонал:

Врач: Тест Тест

Отделение: Доктор АННА терапевт

Пациент: ТЕСТ Замира

Диагноз:
 Прейскурант: ДМС
 Кабинет:

Распечатать талон
Только при нал. оплате
Печатать состав затрат

Копий: 1

Товары и услуги

Услуга:

Опл.	Оказ.	Вн. орг.	Код	Наименование	Кол-во	Тип цены	Цена	Сумма	+/- (%)	Скидка/Надб
Нет	Нет		AM200276	Вакцинация против коклюш	1	Касса	600,00 р.	600,00 р.		

Конвертировать в национальную валюту
Всего к оплате пациентом: 600 р.

Мед. программы Скидки / Надбавки Депозиты Ограничения

Фильтр по услугам

*	Услуга	Код	Ранг	База	%	Скидка/Надбавка	Итог

Регистрация фактического состава затрат при оказании услуги

1. При добавлении услуги в талон пользователь нажимает кнопку «Привязать состав затрат»

Состав услуги [редактирование записи]

Дата создания: 07.12.2014 Цена: 600,00 р. Врач:

Тип состава: Фактический Услуга: AM200276

Фактический состав услуги

Наименование затраты	Группа	<input type="checkbox"/>	Факт			Норматив			Ед. изм.	Примечание
			Цена	Кол-во	Сумма(р.)	Цена	Кол-во	Сумма		
Группа: Медицинские препараты										
Вакцина АКДС	2	<input type="checkbox"/>	20,92р.	1	20,92	20,92р.	1	20,92	доз.	
Подсуммы:					20,92					
Группа: Оборудование и инструменты										
Шприц HELM однораз. с иглой, с	3	<input type="checkbox"/>	3,85р.	1	3,85	3,85р.	1	3,85	шт.	
Салфетка спирт. дез. прединъек	4	<input type="checkbox"/>	0,85р.	1	0,85	0,85р.	1	0,85	шт.	
Подсуммы:					4,7					
Итого:					25,62					

Регистрация фактического состава затрат при оказании услуги

2. В открывшемся окне отображен нормативный состав затрат. Если фактический и нормативный составы совпадают - пользователь нажимает ОК

ЖАЛОБЫ

на высыпание на крайней плоти, увеличение паховых узлов

ANAMNESIS MORBI

данные жалобы в течении недели

ОБЪЕКТИВНО

Температура: 36,6 ЧСС: АД слева: Вес:
 ЧДД: Рост: АД справа: ИМТ:

Общее состояние
 удовлетворительное крайне тяжелое
 средней тяжести агональное
 тяжелое клиническая смерть

Язык чистый, влажный. Живот не вздут, при пальпации мягкий, безболезненный. Почки не пальпируются, интактны. на крайней плоти участок гиперемии с изъязвлением. до 1 см. в диаметре. Слева увеличены паховые лимфоузлы, плотные, болезненные

ДИАГНОЗЫ ТЕКУЩЕГО ПОСЕЩЕНИЯ

Добавить в ЛУД

ЛУД Стандарт ОМП

№	Код	Диагноз	Статус ЛУД	Д-наблюдение
1	A51.5	Ранний сифилис скрытый		

Вид заболевания: Ранний сифилис скрытый

1 - основное заболевание

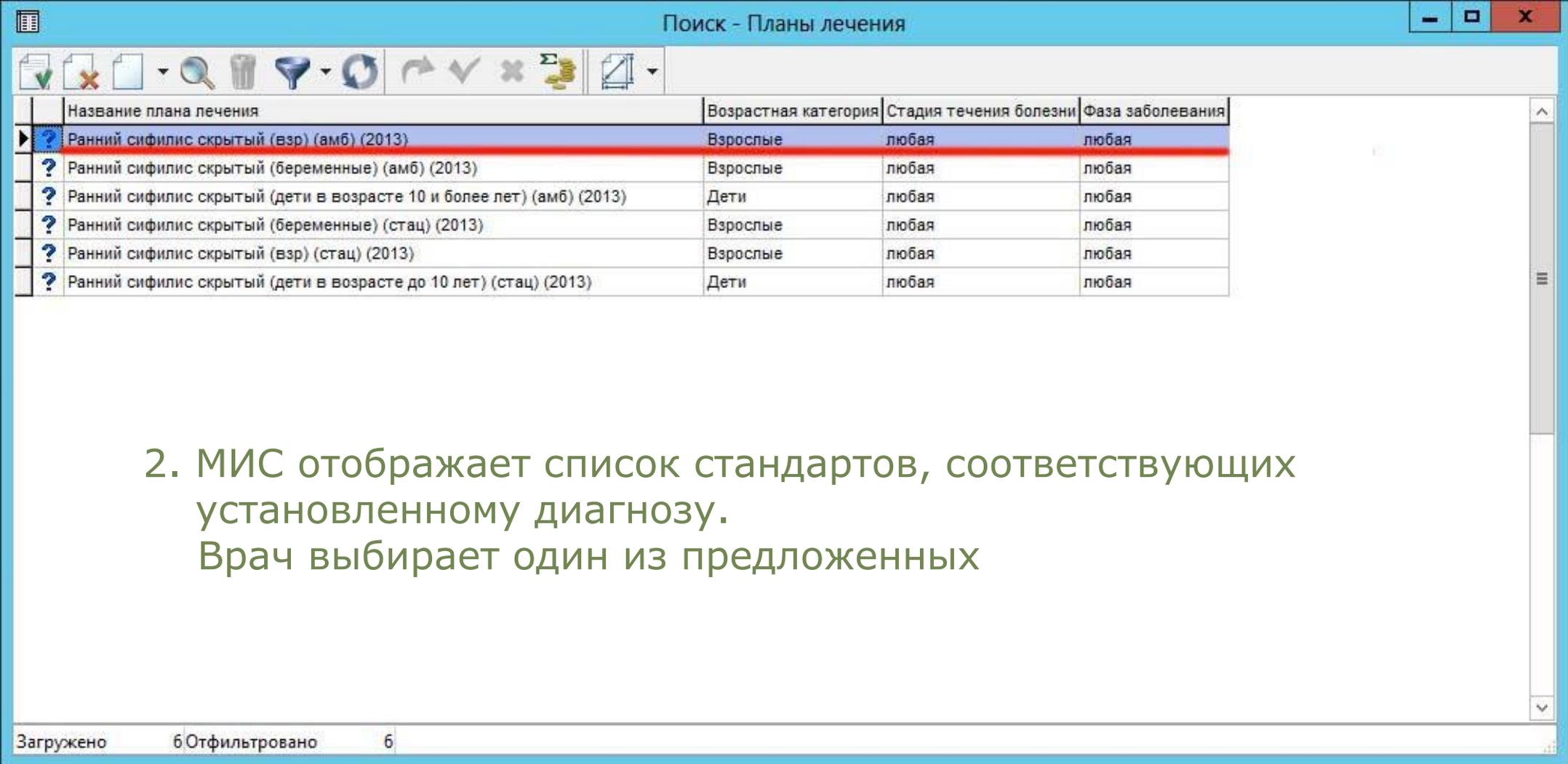
Характер заболевания: 1 Острое (+)

Код МКБ10: A51.5 Ранний сифилис скрытый

Внедрение стандартов ОМП на основе МКБ

1. Установив в МИС диагноз, врач имеет возможность посмотреть перечень имеющихся стандартов по данному диагнозу. Для этого нажимает кнопку "Стандарт ОМП"

Внедрение стандартов ОМП на основе МКБ



Название плана лечения	Возрастная категория	Стадия течения болезни	Фаза заболевания
Ранний сифилис скрытый (взр) (амб) (2013)	Взрослые	любая	любая
Ранний сифилис скрытый (беременные) (амб) (2013)	Взрослые	любая	любая
Ранний сифилис скрытый (дети в возрасте 10 и более лет) (амб) (2013)	Дети	любая	любая
Ранний сифилис скрытый (беременные) (стац) (2013)	Взрослые	любая	любая
Ранний сифилис скрытый (взр) (стац) (2013)	Взрослые	любая	любая
Ранний сифилис скрытый (дети в возрасте до 10 лет) (стац) (2013)	Дети	любая	любая

Загружено 6 Отфильтровано 6

2. МИС отображает список стандартов, соответствующих установленному диагнозу.
Врач выбирает один из предложенных

Внедрение стандартов ОМП на основе МКБ

Система отображает список услуг и назначений, которые положено выполнить по стандарту. При этом отображается количество уже выполненных/назначенных этапов стандарта.

При необходимости, врач может из этого же окна (закладка Направления) создать направление на один или несколько этапов стандарта

Назначение	Положено	Назначено	Назначить	Выполнено	Отменено
Прием дерматовенеролога повторный	1			0	0
Внутримышечное введение лекарстве	1			0	0
Прием дерматовенеролога первичный	1			0	0
Определение антител к бледной треп	2			0	0
Определение антител к бледной треп	2			0	0
Взятие крови из периферической вен	1			0	0
Определение антител к бледной треп	2			0	0

Загружено 7 Отфильтровано 7

Название услуги	Среднее количество	Назначено	Выполнено	Отменено
Определение антител к бледной трепонеме (Treponema pallidum) в реакции	2			
Определение антител к бледной трепонеме (Treponema pallidum) в иммуно	2			
Внутримышечное введение лекарственных препаратов	20			
Определение антител к бледной трепонеме (Treponema Pallidum) в нетрепс	2			
Прием (осмотр, консультация) врача-дерматовенеролога первичный	1			
Взятие крови из периферической вены	2			
Прием (осмотр, консультация) врача-дерматовенеролога повторный	2			

Загружено 7 Отфильтровано 7

Английское наименование	Русское наименование	Частота назначения	Назначено	Выполнено	Отменено
doxycycline	доксциклин	0,05	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ceftriaxone	цефтриаксон	0,45	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
benzathine benzylpenicillin	бензатина бензилпенициллин	0,5	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Загружено 3 Отфильтровано 3



Детская клиника



Семейная клиника

Мероприятия, необходимые для выявления и оценки ошибок и неблагоприятных событий:

- ▶ Анонимный сбор информации об инцидентах;
- ▶ Систематическое проведение внутренних совещаний для разбора возникающих ошибок и внесения новых предложений
- ▶ Ретроспективный анализ медицинской документации;
- ▶ Проведение опросов (интервьюирование) медицинского персонала и пациентов с анализом их жалоб и рекомендаций;
- ▶ Непосредственное наблюдение за процессом оказания медицинской помощи (контроль телефонных переговоров, качества личного общения и внешнего вида персонала)

Контроль качества медицинской помощи на основании диаграммы Исикавы



Анкетирование пациентов

Уважаемый(ая) пациент(ка), просим Вас ответить на некоторые вопросы для улучшения качества работы нашей клиники

1. Понравилось ли Вам обслуживание в нашей клинике:

- ▶ Да
- ▶ Нет
- ▶ _____

2. Если нет, то что Вам не понравилось:

- ▶ _____
- ▶ _____

3. Ваши впечатления от приема врача, м/с:

- ▶ _____

4. Ваши предложения для улучшения качества работы клиники:

- ▶ _____

Спасибо за оставленные комментарии.

Мы учтем все пожелания чтобы в следующий раз Вас обслужить более качественно



Детская клиника



Семейная клиника

Спасибо за внимание
С наилучшими пожеланиями

МЕДИЦИНСКИЙ КЛИНИКО – ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР · Доктор АННА ·

**119421, г. Москва, Ленинский проспект, 111, кор.1
Тел.: + 7 (495) 735-88-77, + 7 (495) 735-88-99**

**www.doctor-anna.ru
e-mail: info@doctor-anna.ru**