



# ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ ПО КАЧЕСТВУ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

ОО «ЭКСПЕРТОВ И КОНСУЛЬТАНТОВ ПО ВНЕШНЕЙ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКЕ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»

**Опыт руководителя. Работа в команде**

**В РАМКАХ ЕЖЕГОДНОГО БРИФИНГА ЭКСПЕРТОВ ПО НАЦИОНАЛЬНОЙ АККРЕДИТАЦИИ**

**Дуйсекова Самал Байболатовна**

Магистр, старший  
преподаватель НАО «МУА»

- ✓ Ответственность (*перед ЦА, перед командой, перед МО*)
- ✓ Пунктуальность;
- ✓ Коммуникативные навыки;
- ✓ Навыки ведения переговоров
- ✓ Стрессоустойчивость
- ✓ Высокая скорость принятия решений, в том числе в условиях неопределенности
- ✓ Умение выстраивать отношения и создавать команду.
- ✓ Умение аналитически мыслить
- ✓ Делегирование
- ✓ Честность



- ✓ Совместное ознакомление с медицинской организацией (*документы от ЦА, сайт организации, социальные сети*);
- ✓ Подготовка программы (*согласно шаблона ЦА, верный расчет критериев, выходы в аутсорсинг*);
- ✓ Организация выезда (*обсуждение прибытия экспертов, проживание*);
- ✓ Проведение ВКО (*мониторинг процесса, помощь экспертам, связь с МО, обсуждение промежуточных итогов*);
- ✓ Заполнение СУКМУ (*своевременное и качественное внесение данных, не противоречие между данными экспертов*);
- ✓ Выполнение отчета (*сильные и стороны, требующие улучшения, аналитический отчет, фото отчет, отчет руководителя*)



## Программа состоит из:

- ✓ Данных о МО, данных об экспертах;
- ✓ Распределение мероприятий по времени;
- ✓ Выход на аутсорсинговые компании;
- ✓ Ежедневные брифинги;
- ✓ Время на заполнение СУКМУ
- ✓ Подведение итогов;

### ПРОГРАММА ВНЕШНЕЙ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ (АККРЕДИТАЦИИ)

Наименование медицинской организации: \_\_\_\_\_

Период проведения: с \_\_\_\_ по \_\_\_\_ 20\_\_ года

Фактический адрес и время сбора экспертов и наблюдателей в 1-й день ВКО: \_\_\_\_\_

День 1				
День недели, дата, месяц				
Время	Мероприятие/Главы стандартов	Эксперты	Сотрудники МО	Трейсеры/документация/опрос/обход
09:00-09:10	Встреча экспертов с координаторами МО (по вопросу аккредитации)	Все эксперты	Координаторы	Руководство/ответственные сотрудники МО по вопросу аккредитации
09:10-09:20	Обсуждение организационных вопросов с экспертами	Все эксперты и наблюдатели	-	Без присутствия персонала
09:30-10:30	Утренний брифинг (ведется аудиозапись) Презентация от МО — «Обзор организаций» — при наличии. Либо устное ознакомление с деятельностью МО.	Все эксперты и наблюдатели	Все ответственные лица по главам стандартов + персонал, не нарушая лечебного процесса	Также подключается Центр аккредитации (zoom-ссылка (подключение в 9:40): <a href="https://us02web.zoom.us/j/63925076930?pwd=LXlZcmRDdUJ3Zl8wZmtlZlZkdDRkUj09">https://us02web.zoom.us/j/63925076930?pwd=LXlZcmRDdUJ3Zl8wZmtlZlZkdDRkUj09</a> Идентификатор конференции: 839 2507 6930 Код доступа: 080898 (для регионов +1 ч. подключение в 10:40 по Астане)
10:30-10:45	Опрос руководства МО	-	-	

ийский (США)

**Важный инструмент для спланированной работы!  
Руководство МО также ориентируется Программы!**

## Командная работа во время ВКО:

- ✓ Общие обходы (*трейсера, совместный опрос*) особенно в первые дни;
- ✓ Обмен информацией данными;
- ✓ Обсуждение ключевых моментов, зон риска;
- ✓ Выход из конфликтных ситуаций;
- ✓ Взаимоподдержка во время оценивания;
- ✓ Согласование принятия решений



## Основные этапы:

- ✓ Внесение данных ежедневно;
- ✓ Обсуждение с коллегами неоднозначных выводов;
- ✓ Использование шаблонов;
- ✓ Внимание на грамматические и стилистические ошибки;
- ✓ Заполнение соответственно каждому критерию;
- ✓ Уточнение в доказательной базе при оценивании;
- ✓ Особое внимание на **«несоответствие»** и **«не применим»**
- ✓ **Не дублировать !**

Критерий проведения плановой комплексной оценки

Область: г.Астана    Наименование МО: ГХХП Торговая Больница М

Год: 2013    Заказчик: 01-8899

Период проведения: С: 06.10.2013    По: 07.10.2013

+ Эксперт:

Вид помощи: Скорая медицинская помощь

Раздел: А: РУКОВОДСТВО

Поднятие важности заполнения САМООЦЕНКИ медицинской организации!

## Частые «осложнения»:

- ✓ В команде отсутствуют профильные специалисты;
- ✓ Поздний приезд экспертов;
- ✓ «Внезапные» знакомые с МО;
- ✓ Привязанность и эмпатия к персоналу во время ВКО;
- ✓ Не своевременность заполнения СУКМУ;
- ✓ Не подготовлена техническая основа работы (нет программного обеспечения для работы в СУКМУ);
- ✓ Использование услуг МО по время ВКО;
- ✓ Перенос собственного опыта работы, как надлежащего примера для МО;
- ✓ Эмоциональное реагирование на несоответствие соблюдению стандартов





# Спасибо за внимание

Контактные данные +77024096718