



ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ ПО КАЧЕСТВУ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

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

ОПЫТ РУКОВОДИТЕЛЯ

В РАМКАХ ЕЖЕГОДНОГО БРИФИНГА ЭКСПЕРТОВ ПО НАЦИОНАЛЬНОЙ АККРЕДИТАЦИИ

Кауышева А.А.

Проректор, к.м.н., КМУ «ВШОЗ».
Зам. Предс. Правления РОО «КазАМО»



САМООЦЕНКА

1

Самооценка - проводится медицинской организацией самостоятельно или с привлечением консультантов, имеющих опыт и навыки по внедрению стандартов аккредитации.



Внешняя комплексная оценка

2

Проводится экспертной группой на основе:

- 1) обзора документов;
- 2) опроса персонала;
- 3) трейсеров (индивидуальный, системный, профильный);
- 4) наблюдения.



Постаккредитационный мониторинг

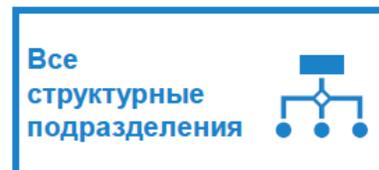
3

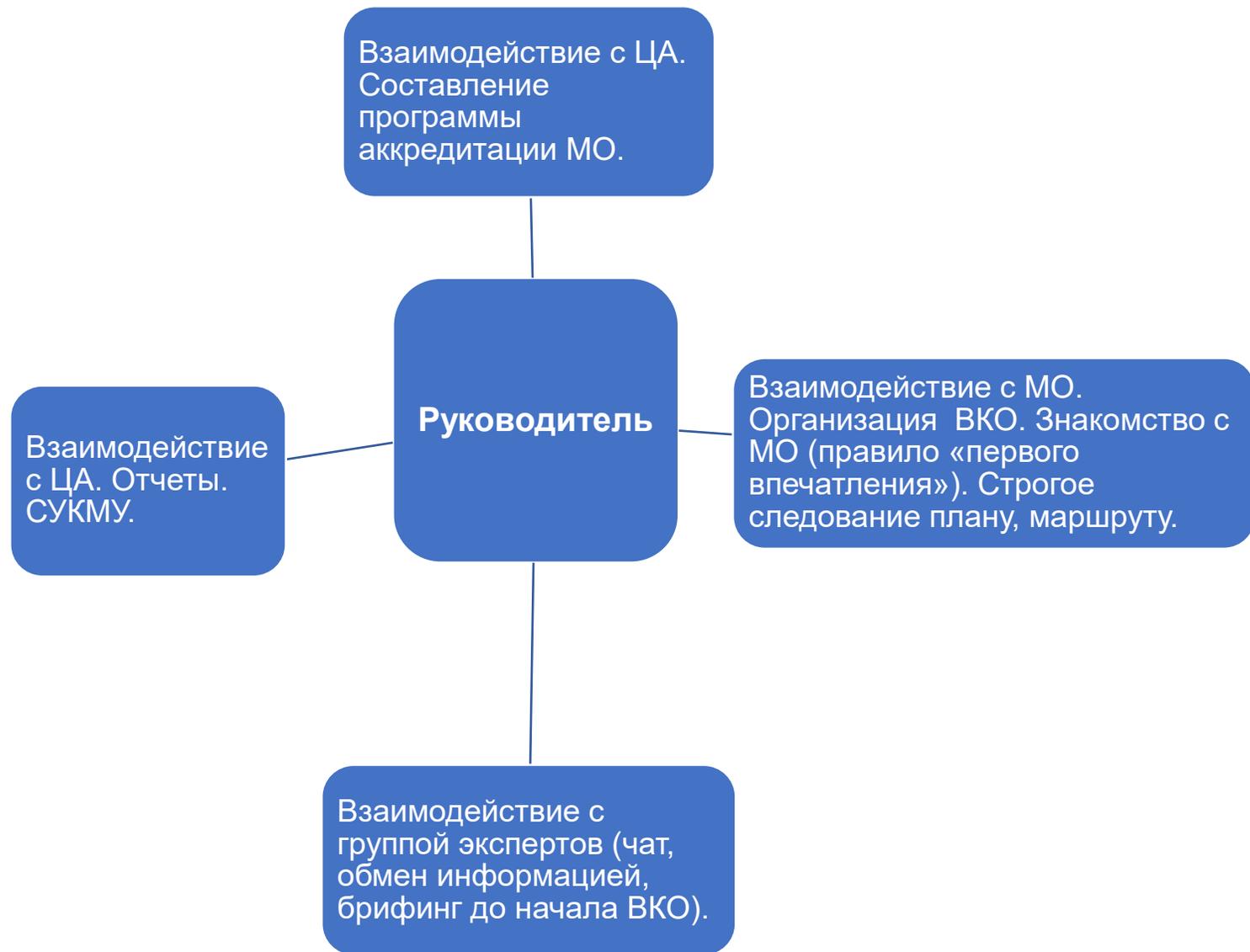
Для проведения внешней комплексной оценки в медицинских организациях республиканского и областного уровня привлекаются эксперты, **осуществляющие деятельность в медицинских организациях не ниже соответствующего уровня.** Для проведения внешней комплексной оценки аккредитующий орган формирует экспертные группы из числа представителей аккредитующего органа и экспертов. **Руководителя экспертной группы определяет аккредитующий орган.**

Количество членов экспертной группы, привлекаемых для внешней комплексной оценки, зависит от объема оказываемых услуг, организационной структуры медицинской организации и составляет **от 2 до 5 человек.**

На прохождение внешней комплексной оценки заявление подает медицинская организация деятельность, которой составляет **не менее двенадцати месяцев.**

На прохождение внешней комплексной оценки заявление подает медицинская организация деятельность, которой составляет **не менее двенадцати месяцев.**





Что нужно знать перед началом ВКО

1. Аккредитация – это не карательный процесс;
2. Первичный обход – не нарушая лечебного процесса;
3. Необходимость разъяснения персоналу клиники «Что такое аккредитация?», «Зачем она нужна?»;
4. Предупреждение о фактах провокации на правонарушения и незамедлительное оформление «Инцидента»;
5. Необходимо проговорить сотрудникам и руководству клиники о фото/видео съемке и о том, что данные материалы ни в коем случае не будут распространены третьим лицам. Материал с процесса ВКО используется исключительно в целях вынесения на оценку.

- Не допустим контакт с клиникой до начала проведения ВКО (за исключением вопросов логистики в районных центрах и селах, но не в городе). Вопросы про размещение и проживание категорически не допустимы по отношению к клинике;
- При первой встрече внутри медицинской организации, в присутствии руководства клиники – в первую очередь знакомство с персоналом клиники, уже затем «приветствие» коллег-экспертов;
- Категорически запрещено – требовать встречи с аэропорта/вокзала, просьбы отвезти/привезти в клинику в течение процесса ВКО (в договоре заложены средства на логистику до/из клиники)
- Не допустим обед и ужин за счет средств медицинской организации.
- Для фотоотчета в процессе общего обхода- отбирается ответственный эксперт (не наблюдатель!). Фото/видео не допускаются к распространению третьим лицам (в противном случае – исключение из рядов экспертов). Наблюдатели не ведут фото/видео съемку.
- При каждом трейсере, опросе сотрудника – необходимо уточнить разрешение у пациента!
- Не допускается грубость и повышенные тона по отношению к сотрудникам клиники;
- Не допускается ставить под сомнение профессиональные навыки сотрудника медицинской организаций. Аккредитация – это фото «процессов», а не клинических навыков врачей.
- **Форма одежды** – официальная все дни внешней комплексной оценки. Нарушение формы одежды также служит поводом для исключения.

**Приложение 13
к Правилам аккредитации
в области
здравоохранения
форма**

Программа внешней комплексной оценки медицинской организации

Дата, период времени с ____ ч. до ____ ч.	Мероприятие	ФИО (при его наличии) эксперта	Привлечение медицинского персонала (указывается должность)	Требуемая документация

Перед выездом в медицинскую организацию руководитель и члены экспертной **группы составляют программу** внешней комплексной оценки медицинской организации (далее – программа) по форме согласно **приложению 13** к настоящим Правилам.

Программа составляется для эффективного и рационального распределения времени внешней комплексной оценки и определяет направление действий экспертной группы во время пребывания на территории медицинской организации.

Своевременная и адаптированная под конкретную клинику программа внешней комплексной оценки – шаблонный вариант не допустим.



1) Обзора документов

Обзор документов производится в специально выделенном кабинете для экспертной группы в присутствии одного или нескольких сотрудников медицинской организации с целью уточнения. а основе изучения представленных документов экспертная группа определяет недостающую информацию, которую необходимо уточнить при опросе персонала и (или) при наблюдении для достижения окончательной оценки, рекомендуется не более 1.5 часа в день).



2) опроса персонала

- Эксперты проводят опрос первого руководителя медицинской организации и (или) его заместителей. Опрос руководства медицинской организации включает вопросы, касающиеся организации общей деятельности медицинской организации, а также по необходимости по вопросам в соответствии с требованиями стандартов аккредитации.
- Члены экспертной группы для подтверждения или уточнения информации, полученной при обзоре документов, проводят опрос персонала в соответствии с профилем деятельности медицинской организации.



3) трейсеры

Применяются 3 вида трейсера: индивидуальный, системный и профильный. В ходе индивидуального трейсера (трейсер пациента) прослеживаются все этапы лечения и ухода за конкретным пациентом через обзор медицинской документации и опрос вовлеченных в его уход работников медицинской организации. При системном трейсере проверяются все этапы систем инфекционного контроля, обращения с лекарственными средствами, безопасности здания, управления качеством.



4) наблюдения

Является одним из методов оценки исполнения стандартов аккредитации, проводится с целью подтверждения информации, полученной экспертами во время обзора документов и (или) при опросе персонала. Наблюдение проводится параллельно с опросом персонала.

Приложение 14 к
Правилам аккредитации в области
здравоохранения
форма

Оценочный лист для проведения оценки соответствия стандартам аккредитации

Наименование медицинской организации _____

Наименование области (города) _____

Период проведения оценки с _____ по _____

Вид помощи, раздел _____

№ критерия стандарта	Наименование стандарта	Оценка	Наименование достижений в деятельности организации	Наименование направлений в деятельности организации, требующих улучшения
Средняя оценка по критерию _____				
Средняя оценка по стандарту _____				

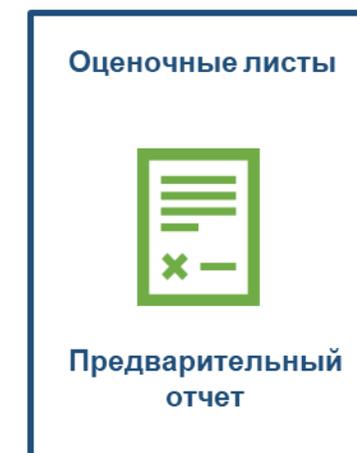
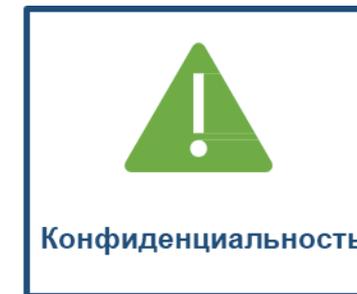
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) эксперта _____

Подпись _____
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) руководителя экспертной группы _____

Подпись _____

Экспертная группа при проведении внешней комплексной оценки отдельно по каждому разделу заполняет **оценочные листы** для проведения оценки соответствия стандартам аккредитации по форме согласно **Приложению 14** к настоящим Правилам

- Экспертная группа вносит результаты внешней комплексной оценки в ИС СУКМУ. Не допускается разглашение конфиденциальной информации (сведений о деятельности организации здравоохранения, о пациентах и персонале, полученных в ходе внешней комплексной оценки, в том числе, передача)
 - После внесения результатов внешней комплексной оценки в ИС СУКМУ заполненные по разделам (блокам) стандартов члены экспертной группы передают руководителю группы.
 - По завершению внешней комплексной оценки проводится заключительное собрание с участием персонала медицинской организации, на котором экспертная группа представляет предварительный отчет о результатах внешней комплексной оценки



Мониторинг ежедневного внесения данных в СУКМУ (важно: после завершения ВКО – не более 2 дней на заполнение СУКМУ). Основное правило: соблюдение всех сроков!

Приложение 15
к Правилам аккредитации
в области здравоохранения
форма

Отчет о результатах внешней комплексной оценки

Наименование медицинской организации: _____

Период проведения внешней комплексной оценки _____

Адрес медицинской организации: _____

Руководитель медицинской организации: _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) экспе _____

Результаты внешней комплексной

№	Раздел, № стандарта аккредитации

Выводы:

Предложения:

Фамилия, и _____

подп _____

"

- Руководитель экспертной группы в течение пяти рабочих дней со дня завершения внешней комплексной оценки направляет медицинской организации отчет о результатах внешней комплексной оценки по форме согласно **приложению 15** к настоящим Правилам
- Экспертной группой в течение пяти рабочих дней со дня завершения внешней комплексной оценки результаты выносятся на рассмотрение **КОМИССИИ** по аккредитации

№ п/п	Требования	Возможные проблемы	Пути решения
1	Составление программы аккредитации МО.	Отклонение от программы ввиду неточностей, отсутствия представления о МО	Разрабатывать не шаблонно. Не отклоняться. Перед следующим днем еще раз обсудить с МО и экспертами маршрут следования, распределить экспертов заранее не допуская пересечения экспертов (не создавать «эффект толпы»)
2	Исполнение стандартов аккредитации оценивается экспертной группой <u>объективно</u> на основе разных источников (документы, трейсер, интервью, наблюдение и так далее).	Конфликты внутри группы, с сотрудниками МО, психологическая несовместимость, перебивание во время трейсера, «перетягивание одеяла» на себя, наблюдатели берут на себя несвойственные им функции (вмешательство в процесс), некорректные вопросы. Внешний вид не соответствующий деловому стилю.	Общая координация и логистика не только для экспертов, но и всех наблюдателей; Знакомство с экспертами ДО посещения МО, конференц колл, видеозвонки, брифинг до, во время и после ВКО. Эмоциональный интеллект, создание психологической комфортной обстановки. Использование оценочных листов-на обсуждение.
3	Внесение результатов внешней комплексной оценки в ИС СУКМУ	Внесение несвоевременное, некачественное	Мониторинг ежедневного внесения данных в СУКМУ (важно: после завершения ВКО – не более 2 дней на заполнение СУКМУ). Основное правило: соблюдение всех сроков!
4	Руководитель Экспертной группы в течение Пяти рабочих дней со дня завершения ВКО направляет отчет в МО.	Затягивание отправки отчета ввиду не заполнения экспертами СУКМУ. Отсутствие аналитических отчетов.	Мониторинг ежедневного внесения данных в СУКМУ (важно: после завершения ВКО – не более 2 дней на заполнение СУКМУ). Основное правило: соблюдение всех сроков!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ ПО КАЧЕСТВУ
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ



www.acqh.kz



office@acqh.kz

